



SERVICIO
ENVÍO Y RECEPCIÓN
BIBLIOTECA SU
AYUDAS
COMUNICA
ELLOS PINTAN FUERT
ATENEO MUTUAL
MEDICINA
MUTUALISMO EN LA SAL
PROGRAMAS PROAHT
BALANCE SOCIAL NEU
2010 de la Asociación Mutual OFTA
de Protección Familiar
ORIENTACIÓN Y
ASISTENCIA PAF
BECAS DE



Asociación Mutual
de Protección Familiar
Matrícula INAES 1856 C.F.

Contenido

Visión, Misión, Virtudes y Política de Calidad de AMPF	Pág. 05
Capítulo I Introducción al Balance Social	Pág. 07
Capítulo II Cuadro de Balance Social al 31/12/10	Pág. 11
Capítulo III Principios del Mutualismo: aspectos cualitativos	
3.1 Adhesión Voluntaria	Pág. 19
3.1.1 Asociados	Pág. 19
<i>Gráfico: Medios de conocimiento</i>	Pág. 19
<i>Gráfico: Tendencia mensual de altas</i>	Pág. 19
3.2 Organización Democrática	
3.2.1 Comisión Directiva vigente	Pág. 20
3.2.2 Mapa de delegaciones y anexos	Pág. 21
3.2.3 Participación de los asociados: "Potenciando una visión compartida"	Pág. 22
3.2.4 Comunicación con el asociado	Pág. 22
3.3 Neutralidad Institucional	
3.3.1 Perfil de asociado	Pág. 23
Reempadronamiento de asociados	Pág. 23
<i>Gráfico: Asociados por Estado Civil</i>	Pág. 23
<i>Gráfico: Asociados por actividad</i>	Pág. 23

<i>Gráfico: Pasatiempos de los asociados</i>	Pág. 24
<i>Gráfico: Composición de asociados por rango de edad</i>	Pág. 24
3.3.2 Nuestra gente: caracterización de los empleados	Pág. 24
<i>Gráfico: Composición por nivel de estudio</i>	Pág. 24
<i>Gráfico: Mujeres en altos cargos</i>	Pág. 25
<i>Gráfico: Composición por edad</i>	Pág. 25
3.4 Contribución Económica acorde a los servicios a percibir	
3.4.1 Servicio Social	Pág. 26
3.4.1.1 Becas	Pág. 26
<i>Gráfico: Destino del beneficio</i>	Pág. 27
Seguimiento de Becas	Pág. 27
Evolución del monto de las becas	Pág. 27
3.4.1.2 Servicio de Orientación y capacitación ocupacional	Pág. 28
Programa de Voluntariado del Servicio Social	Pág. 28
Cuadro: Solidaridad en números	Pág. 28
Apoyo a emprendimientos familiares	Pág. 29
Servicios pagos	Pág. 29
<i>Gráfico: Porcentaje de servicios por tema</i>	Pág. 29
3.4.1.3 Biblioteca	Pág. 30
Biblioteca circulante	Pág. 30
<i>Gráfico: Libros prestados</i>	Pág. 30
Novedades del fondo bibliográfico	Pág. 30
<i>Gráfico: Total de libros sobre Mutualismo y temas relacionados con el Tercer Sector</i>	Pág. 30
Libros adquiridos por tema	Pág. 30
<i>Gráfico: Libros adquiridos por tema</i>	Pág. 31
3.4.1.4 Subsidio por escolaridad primaria	Pág. 31
<i>Gráficos: Resultados encuesta de satisfacción a los asociados</i>	Pág. 31
3.4.1.5 Asistencia para el desempeño funcional	Pág. 32
Casos destacados	Pág. 32
Ranking de ADFs por Delegaciones	Pág. 33
Musicoterapia	Pág. 33
COPIDIS	Pág. 33
3.4.1.6 Turismo	Pág. 33
Salidas de miniturismo	Pág. 33
Destinos más visitados	Pág. 34
3.4.2 Servicio de Salud	Pág. 34
<i>Gráfico: Detalle de consultas realizadas</i>	Pág. 34
<i>Gráfico: Detalle de prácticas</i>	Pág. 34
Campañas de difusión y prevención	Pág. 35
3.4.2.1 Odontología	Pág. 35
<i>Gráfico: Tipo de consultas odontológicas</i>	Pág. 35
<i>Gráfico: Detalle de prótesis e implantes</i>	Pág. 36

	3.4.2.2 Óptica	Pág. 36
	<i>Gráfico: Lentes entregados por delegación</i>	Pág. 36
	Lentes Flex	Pág. 36
3.5 Capitalización Social de los excedentes		
	3.5.1 Fondo Solidario	Pág. 37
	<i>Gráfico: Motivos de entrega</i>	Pág. 37
	<i>Gráfico: Recursos entregados</i>	Pág. 37
	3.5.2 Calidad	Pág. 37
	3.5.3 Tecnología	Pág. 38
	3.5.6 Intranet	Pág. 38
3.6 Educación y Capacitación Social y Mutua		
	3.6.1 Formación de trabajadores de la Mutua	Pág. 39
	Capacitaciones funcionales: Cantidad de asistentes por temáticas	Pág. 39
	Capacitaciones transversales: Cantidad de asistentes por actividad	Pág. 39
	3.6.2 Formación de asociados y comunidad	Pág. 39
	Edición del libro "La mutualidad una construcción de todos"	Pág. 39
	3.6.3 ODEMA	Pág. 40
	Detalle de actividades organizadas	Pág. 40
3.7 Integración para el Desarrollo		
	3.7.1 Detalle de Presentaciones Institucionales	Pág. 41
	3.7.2 Mutuales en Convenio	Pág. 41
	3.7.3 Convenios Nacionales	Pág. 42
	3.7.4 Convenios Internacionales	Pág. 42
	3.7.5 Participación en Confederaciones y Federaciones	Pág. 44
	3.7.6 Participación en Congresos Nacionales e Internacionales	Pág. 45
	3.7.7 Detalle de campañas especiales	Pág. 46
Capítulo IV	Programas. Concursos y eventos	
	VII Concurso Literario: Libres	Pág. 47
	IV Concurso de fotografía : Mis Lugares	Pág. 48
	Programa "Ellos pintan fuerte"	Pág. 49
	Programa e-asociados	Pág. 49
Capítulo V	Encuesta nacional 2010	Pág. 51
Capítulo VI	COP - Pacto Mundial de Naciones Unidas	Pág. 53

Visión, Misión, Virtudes y Política de Calidad de la Asociación Mutual de Protección Familiar

Visión

Imaginamos a la AMPF alcanzando un grado de excelencia en la prestación de los servicios y beneficios que mejoren la calidad de vida de los asociados y sus familias en todo el país.

También vislumbramos su creciente y gravitante participación en el orden nacional e internacional, integrando federaciones, confederaciones y organizaciones supranacionales.

Misión

Nuestra misión es atender las necesidades de los asociados y sus familiares no satisfechas, cualquiera sea el motivo de la carencia, generando acciones concretas para lograr el establecimiento de igualdad de oportunidades, con justicia y equidad.

Virtudes

El comportamiento ético para nuestra organización, implica asumir el compromiso de actuar sobre la base de las siguientes virtudes:

. Solidaridad

con nuestros asociados y con la comunidad en su conjunto

. Honestidad

procedimientos transparentes, comunicación y responsabilidad ante nuestros representados.

. Idoneidad

innovación, eficiencia, impulso de cambios que generen nuevos servicios o mejoren los actuales y trabajo con calidad humana en todo el ámbito de la Mutual, con una dirigencia que definirá la política y la orientación estratégica, con conciencia plena de la potencialidad de sus fortalezas y de la necesaria superación de sus debilidades.

. Organización

la estructura operativa contará en aquello que haga falta, con la asistencia profesional que todo emprendimiento destinado al éxito requiere, potenciando así la tarea de gran calidad y de resultados benéficos, que posibiliten el crecimiento constante y durable a que aspiramos para nuestra entidad, pero sobre todo, pensando de modo prioritario en quienes las componen, LOS ASOCIADOS Y SU GRUPO FAMILIAR.

Política de Calidad

Cumplir responsablemente con los principios del mutualismo que dan origen a la organización y mejorar los servicios y procesos a favor de la transparencia institucional y la satisfacción de sus asociados.

Introducción al Balance Social

Actividades destacadas de 2010

Apostamos a mejorar ...

Jornadas regionales de "integración y fortalecimiento del equipo de atención primaria de la salud"

Córdoba

Con el objetivo principal de crear un espacio de integración que permita fortalecer a la Mutual como un "equipo grande", los días 4 y 5 de septiembre se llevó a cabo en la Casa Serrana de La Falda, la "1º Jornada de Integración y Capacitación Regional", en la que participaron empleados y profesionales de todo el país.



Tandil

La ciudad de Tandil fue anfitriona del segundo encuentro de Integración y Capacitación Regional – Región Sur, que llevó por tema "Fortalecimiento del Equipo de la Atención Primaria de la Salud" que las autoridades locales declararon de interés municipal. El día 10 de diciembre.

La jornada tuvo como objetivo concientizar sobre la importancia del servicio de salud a partir del modelo bio - psico - social como pilar clave para el desarrollo de la Mutual, y mejorar el trabajo cotidiano compartiendo marcos conceptuales y nuevas herramientas para la gestión diaria.

Reempadronamiento de asociados

En enero de 2010 se comenzó con el relevamiento y actualización de los datos de los asociados.

Programa e-asociados 2010

A fin de incorporar las nuevas tecnologías en la comunicación con los asociados, se desarrolló el Programa e-asociados, a través del cual, los asociados de AMPF y AMPC que dejaron su correo electrónico, participaron en sorteos trimestrales.

Participación en el programa "Entre Todos" de ODEMA

A partir del domingo 5 de diciembre se emite un programa de televisión realizado por OdeMa, el cual abordará diversos aspectos del sistema mutual, y su actualidad tanto a nivel nacional como internacional. AMPF participa activamente de estas emisiones aportando contenidos.

El programa se llama "Entre todos" y sale al aire los domingos a las 8hs. por América 24.

Desarrollo de COP

Habiendo sido aprobada la primera presentación se incluye en esta edición una COP integrada al Balance.



Proyectos 2011

Servicios

- Implementación de un nuevo módulo de ayudas económicas con grandes ventajas para la gestión del servicio en las delegaciones.
- Emisión de pasajes desde nuestra Sede Central.
- Instalación de nuevos consultorios en la Sede Central, incorporando otras especialidades tales como traumatología y pediatría, sumados a los consultorios ya habilitados para la atención de asociados en Medicina Familiar, cardiología, oftalmología, ginecología, odontología, psicología y psiquiatría.

Ambiente de trabajo

- Se desarrollará el programa de ambientes saludables de trabajo. En concordancia a los objetivos establecidos por Comisión Directiva centrados en la "salud y en su cuidado integral", se trabajará en un plan de acción para el mejoramiento de los espacios físicos de delegaciones, anexos y oficinas de Sede Central, en donde todos los asociados y empleados puedan desarrollar sus actividades en entornos saludables.

Capacitación

- Expansión de la capacitación referida a la Norma ISO 9001:2008 al personal de AMPF.
- Avanzar hacia la modernización de herramientas de capacitación, en este sentido se gestionará el cambio de plataforma para la educación a distancia. Este cambio va a permitir la utilización de nuevos recursos educativos tales como la incorporación de videos, utilización del sistema scorm, cuestionarios, wikis, etc.

Capítulo 2
Balance Social al 31/12/2010

Ejercicio N° 17 del 01/01/2010 al 31/12/2010

3.1 Principio de ADHESIÓN VOLUNTARIA

Este tipo de adhesión comprende el ingreso y salida de los asociados del sistema Mutua, sin más restricción que la determinada por el estatuto.

Pacto Global	Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
Asociados				
1 Altas de Asociados Activos	11334	10651	-683	-6%
1 Altas de Asociados Participantes	1635	2066	431	26%
1 Altas de Asociados Adherentes	703	981	278	40%
1 Altas de Asociados durante el ejercicio	13672	13698	26	0%
1 Bajas de Asociados Activos	6878	7325	447	6%
1 Bajas de Asociados Participantes	1736	1714	-22	-1%
1 Bajas de Asociados Adherentes	1122	676	-446	-40%
1 Bajas de Asociados durante el ejercicio	9736	9715	-21	0%
1 Saldo Asociados Activos Vigentes	68572	71877	3305	5%
1 Saldo Asociados Participantes Vigentes	6689	6874	185	3%
1 Saldo Asociados Adherentes Vigentes	1417	1668	251	18%
1 Saldo de Asociados Vigentes durante el ejercicio	76678	80419	3741	5%
1 Cantidad de empleados asociados	225	250	25	11%
1 Porcentaje de empleados asociados (%)	73	72	-1	-2%
Padrino Solidario				
Cantidad de Padrinos	3154	4024	870	28%
Cantidad de Ahijados	3469	4739	1270	37%
Cantidad de canjes	1015	1049	34	3%
Asociados reempadronados (%) Nuevo Indicador	-	53	53	100%

Fuentes: Desarrollo, Comunicación Social, Recursos Humanos

3.2

Principio de ORGANIZACIÓN DEMOCRÁTICA

El asociado no sólo participa en el uso de los servicios sino también en la votación que permite la elección de los miembros de Comisión Directiva, así como también en el control de las actividades y del patrimonio de la Mutual.

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
10	Reuniones Comisión Directiva Ordinarias	20	12	-8	-40%
10	Reuniones Comisión Directiva Extraordinarias	4	5	1	25%
10	Asambleas Ordinarias	1	1	0	0%
10	Asambleas Extraordinarias	0	0	0	0%
	Delegaciones				
1	Cantidad de Delegaciones nacionales	36	38	2	6%
1	Cantidad de Delegaciones internacionales	1	1	0	0%
1	Cantidad de Anexos	34	30	-4	-12%
	Comunicación con el asociado				
	Centro de orientación al asociado				
	Cantidad de llamadas recibidas de asociados	10957	7537	-3420	-31%
	Cantidad de llamadas realizadas a asociados	2883	496	-2387	-83%
	Cantidad de llamadas recibidas de no asociados	Nuevo Indicador	12446	12446	100%
	Encuestas de satisfacción				
	Cantidad de asociados encuestados	Ver capítulo V	782	60	8%
	Correo Solidario				
	Ediciones (cant.)	8	7	-1	-13%
	Páginas Promedio (cant.)	32	32	0	0%
	Tirada por edición (cant. de ejemplares)	71000	75000	4000	6%
	Envíos a domicilio (cant.)	65000	68000	3000	5%
	Envíos a delegaciones (cant.)	6000	7000	1000	17%
	Mensajes de texto (SMS) enviados a asociados	Nota 1	373	373	100%
	Mails enviados a asociados	0	7577	7577	100%
	Ediciones del Boletín "Novedades"	0	6	6	100%
	Página Web				
	Cantidad de visitas a la página web	-	39011	39011	100%
	Pautas				
	Periódico	-	42	42	100%
	Radio	-	97	97	100%
	Revista	-	30	30	100%
	Televisión	-	16	16	100%
	Otros	-	6	6	100%

Nota 1: Este medio se comenzó a utilizar en Diciembre de 2010.

Fuentes: Presidencia, Desarrollo, Comunicación Social

3.3 Principio de NEUTRALIDAD INSTITUCIONAL

No se admite la discriminación bajo ningún aspecto, política, religiosa, ideológica, racial y gremial.

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
	Asociados				
3,5,6	Femenino (cant.)	50610	53126	2516	5%
3,5,6	Masculino (cant.)	26176	27295	1119	4%
3,5,6	Femenino (%)	66	66	0	0%
3,5,6	Masculino (%)	34	34	0	0%
	Nacionalidades				
3,5,6	Argentina	74785	78316	3531	5%
3,5,6	Paraguay	657	657	0	0%
3,5,6	Chilena	459	492	33	7%
3,5,6	Boliviana	166	158	-8	-5%
3,5,6	Uruguay	117	124	7	6%
3,5,6	Italiana	245	229	-16	-7%
3,5,6	Española	108	101	-7	-6%
3,5,6	Alemana	25	25	0	0%
3,5,6	Otros (Rumana, Rusa, Siria, Peruana, Colombiana, entre otros)	116	319	203	175%
	Empleados				
3,5,6	Femenino (cant.)	170	203	33	19%
3,5,6	Masculino (cant.)	148	147	-1	-1%
3,5,6	Femenino (%)	53%	58%	5%	8%
3,5,6	Masculino (%)	47%	42%	-5%	-10%

Fuente: Desarrollo, Recursos Humanos.

3.4 Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

La contribución del asociado a través de la respectiva cuota, promueve más y mejores servicios y representa también el esfuerzo personal y solidario, base del sistema.

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
	Ayudas Económicas				
	Fondos Propios (FP) y Fondos de Terceros (FT)				
	Ayudas otorgadas FP y FT	55303	66.037	10734	19%
	Plazo promedio (meses)	25,31	26,9	2	6%
	Tasa (%)	52	-	-	-
	Servicio de Salud				
	Profesionales	310	344	34	11%
1	Asociados con Módulo Ambulatorio	46906	50352	3446	7%
1	Delegaciones y anexos en la que se presta	61	61	0	0%
1	Consultas atendidas	83491	87442	3951	5%
1	Prestadores externos	407	476	69	17%

Nota 2: de acuerdo a Resolución de Anses 336/2009.

3.4

Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)	
8,9	Puntos de Retiro de residuos patológicos	38	42	4	11%	
1	Interconsultas y análisis complementarios	16274	28548	12274	75%	
1	Prácticas especializadas	18748	25467	6719	36%	
1	Análisis clínicos	9140	10449	1309	14%	
Odontología						
1	Total de asociados atendidos	13792	18020	4228	31%	
1	Profesionales	56	72	16	29%	
1	Prácticas realizadas	1481	2392	911	62%	
1	Cantidad de delegaciones con equipamiento odontológico	Nuevo Indicador	13	25	12	92%
1	Porcentaje de prótesis e implantes financiados (%)	Nuevo Indicador	-	70	70	100%
Servicio de óptica						
1	Lentes entregados	3376	3065	-311	-9%	
1	Cirugías y prácticas	Nuevo Indicador	84	106	22	26%
1	Cantidad de lentes “Flex” entregados	Nuevo Indicador	7	833	826	11800%
Programa de medicamentos						
1	Tratamientos iniciados históricamente	Ver Nota 3	5011	6086	1075	21%
1	Asociados que iniciaron el programa		949	875	-74	-8%
1	Medicamentos comprados HTA (blíster)	Ver Nota 4	121294	133524	12230	10%
1	Medicamentos comprados diabetes (blíster)	Ver Nota 5	50253	57657	7404	15%
Ortopedia						
1	Elementos entregados	1727	2041	314	18%	
1	Artículos comprados	1277	1531	254	20%	
Farmacia						
1	Asociados atendidos en Sede Central	1891	1405	-486	-26%	
1	Asociados atendidos en delegaciones	5975	6547	572	10%	
1	Pedidos de Asociados en delegaciones	22984	31965	8981	39%	
1	Compras de asociados de otras mutuales atendidos por convenio	Ver Nota 6	1474	928	-546	-37%
1	Promedio de descuento realizado (%)	33,5	34,14	1	2%	
Kinesiología						
1	Sesiones autorizadas	4657	6197	1540	33%	
Servicio Social						
	Profesionales	31	41	10	32%	
1	Asociados atendidos	8494	10375	1881	22%	
Servicios Locales						
1	Cantidad de servicios ofrecidos	23	26	3	13%	

Nota 3: antes: "Socios beneficiados históricamente".

Nota 4: antes "Medicamentos entregados HTA (cant de blísteres)".

Nota 5: antes "Medicamentos entregados Diabetes (cant. de blísteres)".

Nota 6: este indicador era llamado "Socios otras mutuales atendidos por convenio" en las ediciones anteriores.

3.4

Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
	Orientación y capacitación ocupacional				
	Actividades Antes: "Proyecto Ocupacional"				
1	Asociados orientados en entrevistas individuales Ver Nota 7	318	-	-318	-100%
1	Asociados que participaron en talleres grupales Ver Nota 7	221	-	-221	-100%
1	Talleres "Socios para otros socios"	-	37	37	100%
1	Asociados participantes en Talleres "Socios para otros socios"	-	227	227	100%
1	Grupos solidarios	-	6	6	100%
	Apoyo en la capacitación en oficios y computación Ver Nota 8				
1	Asociados becados en cursos de oficios y otros	83	81	-2	-2%
	Recreación y ocupación del tiempo libre				
	Asociados participantes en jornadas Ver nota 9	2238	5380	3142	140%
	Asociados participantes en talleres	713	750	37	5%
	Voluntarios				
	Asociados capacitadores en Talleres de "Socios para otros socios"	100	39	39	100%
	Asociados participantes en Grupos y actividades solidarias		66	66	100%
	Emergencia habitacional y alimentaria				
1	Cantidad de casos de Emergencia Habitacional	18	8	-10	-56%
1	Cantidad de casos de Emergencia Alimentaria	12	6	-6	-50%
	Asistencia para el desempeño funcional (ADF)				
1,2	Cantidad de casos	47	66	19	40%
1,2	Cantidad de casos provenientes del seguimiento del Sub. por discapacidad Nuevo Indicador	7	20	13	186%
	Subsidios y Asignaciones				
1	Por fallecimiento (cant.)	530	524	-6	-1%
1	De sepelio (cant.)	642	689	47	7%
1,2	Por discapacidad (cant.)	137	136	-1	-1%
1	Por casamiento (cant.)	49	47	-2	-4%
1	Por nacimiento y/o adopción (cant.)	70	72	2	3%
1	Total Subsidios y asignaciones entregados (cant.)	1428	1468	40	3%
	Subsidios por escolaridad primaria				
1	Cantidad de Subsidios	334	284	-50	-15%
1	Cantidad de Beneficiarios (hijos y nietos)	782	699	-83	-11%
1	Elementos entregados	1749	2774	1025	59%

Nota 7: estos indicadores no son más utilizados por el área por lo que se discontinuó su publicación a partir de la próxima edición del Balance Social.

Nota 8: Anteriormente titulado "Capacitación laboral".

Nota 9: Durante el año 2009 se produjo un breve cese de actividades por el brote de Gripe A (H1N1).

3.4

Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

Pacto Global				Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
	Becas						
1	Becas secundarias nuevas otorgadas (cant.)	Ver Nota 10		204	222	18	9%
1	Becas secundarias renovaciones			245	226	-19	-8%
1	Becas universitarias y terciarias nuevas otorgadas (cant.)			80	145	65	81%
1	Becas universitarias y terciarias renovaciones			142	65	-77	-54%
	Total de becas otorgadas (cant.)			671	658	-13	-2%
	Biblioteca						
1	Libros prestados			6807	7457	650	10%
1	Libros comprados			1217	2224	1007	83%
	Fondo bibliográfico (en unidades)			17559	19518	1959	11%
	Stock de libros (Libros disponible para retiro)		Nuevo Indicador	4947	6734	1787	36%
1	Circulación de libros per cápita	Ver nota 11	Nuevo Indicador	-	4	4	100%
	Turismo						
	Operaciones realizadas			111	110	-1	-1%
	Personas que utilizaron el servicio			246	228	-18	-7%
	Salidas de Miniturismo		Nuevo Indicador	4	8	4	100%
	Porcentaje de operaciones financiadas	Ver Nota 12	Nuevo Indicador	-	30	30	100%
	Asesoramiento Legal y Previsional						
1	Asesoramiento legal - casos atendidos			257	245	-12	-5%
1	Asesoramiento previsional - casos atendidos			244	252	8	3%
1	Asesoramiento legal en delegaciones			1121	1116	-5	0%
	Proveeduría						
	Artículos varios			681	901	220	32%
	Ventas realizadas		Nuevo Indicador	-	727	727	100%
1	Porcentaje de artículos financiados		Nuevo Indicador	-	100	100	100%
	Remesas						
	Cantidad de operaciones realizadas			1191	1864	673	57%
	Cantidad de asociados que utilizaron el servicio			343	509	166	48%

Nota 10: según consta en acta, abril 2010
Nota 11: Indica cuántos libros retira anualmente en promedio cada socio usuario de biblioteca.
Nota 12: el servicio de financiamiento es brindado por la Mutual con el fin de facilitar el acceso a los servicios de Turismo a los asociados.

Fuentes: Desarrollo, Servicio Social, Servicio Ocupacional, Subsidios, Turismo, Proveeduría, Biblioteca, Servicio de Salud, Farmacia, Operativa, Comunicación Social.

3.5

Principio de CAPITALIZACIÓN SOCIAL DE LOS EXCEDENTES

Puede ocurrir que entre los costos y la producción de los servicios se genere un excedente, el mismo no se considerará como una ganancia a distribuir sino que formará parte del capital de la Mutual posibilitando su utilización en pos de nuevos servicios.

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)	
01	Fondo Solidario					
	Casos aprobados (cant.)	65	93	28	43%	
01	Padrinazgos					
	Instituciones apadrinadas	1	1	0	0%	
01	Gestión de la Calidad					
	Cantidad de servicios certificados	3	3	3	100%	
	Cantidad de Auditorias Internas realizadas	2	3	1	50%	
	Tecnología					
	Porcentaje de actividad de servicios críticos	Nuevo Indicador	97,08	99,82	3	3%
	Imagen					
	Obras de mejoras realizadas	Nuevo Indicador	-	20	20	100%
	Centro de Atención al empleado					
01	Cantidad de llamadas recibidas	-	3140	3140	100%	

Fuentes: Servicio Social, Calidad, Comunicación Social, Tecnología

3.6

Principio de EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN SOCIAL Y MUTUAL

La función social de la Mutual se verá desarrollada a partir de la promoción de la educación y la capacitación de sus asociados, del personal y de la comunidad en general. El fomento de la enseñanza es uno de los objetivos primordiales del sistema mutual.

Pacto Global			Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
1,10	Formación de trabajadores de la Mutual	Ver Nota 13				
1,10	Cantidad de cursos organizados por la Mutual		18	-	0	0%
1,10	Cantidad de asistentes		411	-	0	0%
1,10	Cantidad de cursos organizados por terceros		16	-	0	0%
1,10	Cantidad de asistentes		23	-	0	0%
1,10	Cantidad de actividades de carácter funcional	Nuevo Indicador	-	41	41	100%
1,10	Cantidad de asistentes	Nuevo Indicador	-	93	93	100%
1,10	Cantidad de actividades de carácter transversal	Nuevo Indicador	-	9	9	100%
1,10	Cantidad de asistentes	Nuevo Indicador	-	88	88	100%
1,10	Formación de asociados y comunidad	Ver Nota 14				
1,10	Cantidad de actividades	Ver nota 15	2	2	0	0%

Nota 13: antes "Cursos para miembros de la Mutual". Estos indicadores continuarán en la próxima edición con la categorización que consta según el documento "Procesos de capacitación de la Mutual", aprobado por Comisión Directiva el día 28/10/2009. Versión vigente 01/2010, v7.0.
Nota 14: antes "Cursos abiertos a la comunidad".
Nota 15: antes "Cantidad de cursos organizados por la Mutual".

Fuentes: Instituto de Capacitación "Carlos Castillo", Recursos Humanos, Servicio Social, Calidad

3.7

Principio de INTEGRACIÓN PARA EL DESARROLLO

El buen desarrollo del sistema requiere integrarse no sólo dentro de la misma Mutua, sino con todas aquellas instituciones que tengan un fin solidario. La participación federativa y confederativa y los convenios intermutuales, son los mecanismos idóneos.

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
	Presentaciones Institucionales	6	2	-4	-67%
1	Convenios intermutuales	38	40	2	5%
1	Convenios nacionales e internacionales	7	8	1	14%
4	Representantes de la Mutua que participan en federaciones y confederaciones	6	8	2	33%
	Congresos nacionales e internacionales	10	7	-3	-30%
7	Campañas especiales	36	16	-20	-56%

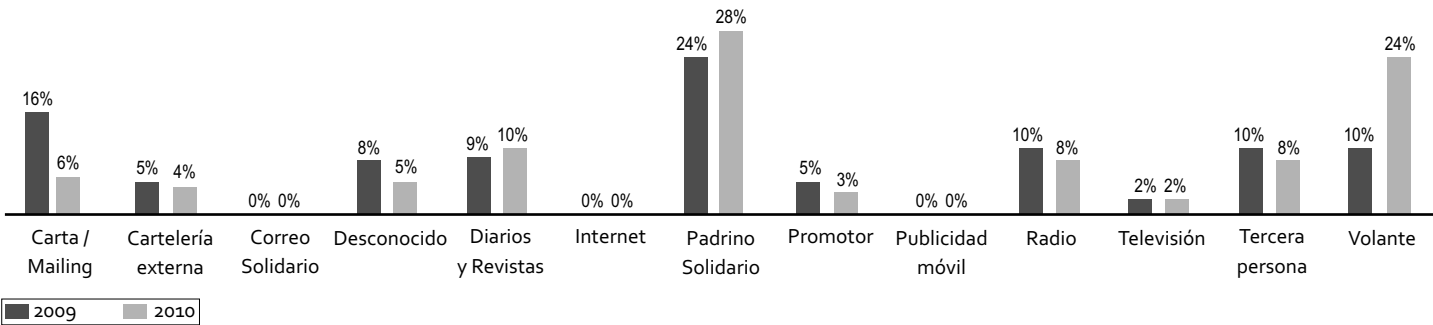
Fuentes: AMPF, Servicio Social, Recursos Humanos, Comunicación Social, Instituto de Capacitación

Capítulo 03
Principios del mutualismo: Aspectos cualitativos

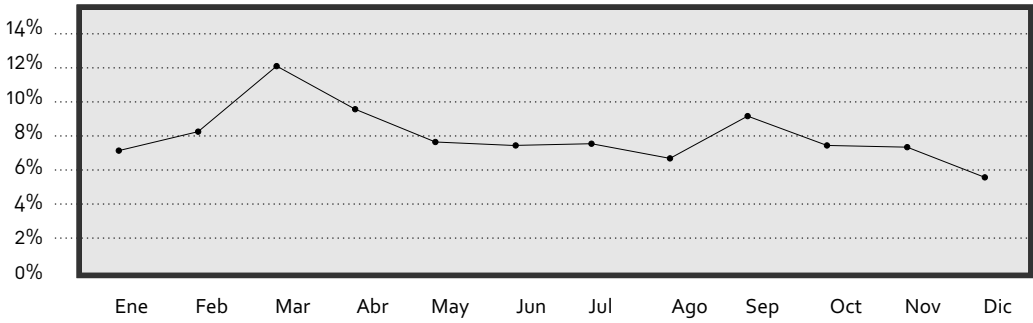
3.1 Adhesión Voluntaria

3.1.1 Asociados

→ Medios de conocimiento



→ Tendencias mensual de altas



3.2 Organización democrática

3.2.1 Comisión Directiva vigente

El cumplimiento de este principio se ve representado, entre otros, por los siguientes indicadores:

I La realización de reuniones periódicas de La Comisión Directiva en las que se tratan las decisiones estructurales para su aprobación.

II La elección de los miembros de la Comisión Directiva, a través de la aprobación de los candidatos por una Asamblea de Asociados.



Presidente
Alfredo Sigliano



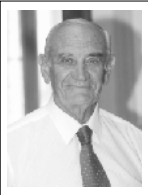
Vicepresidente
Francisco Jose Savoini



Tesorera
Graciela I. Galera



Vocales Titulares
3º Juan Galli



Secretario General
Camilo R. Lanaro



Protesorero
Ulises R. Pistarchi



Vocales Suplentes
1º Maria Cristina Gonzalez



Secretario Ejecutivo
Dario Martinez Corti



Vocales Titulares
1º Arnoldo H. Cesar



Vocales Suplentes
2º Mario Alfredo Rosales



Secretario de Actas
Andrés B. Román

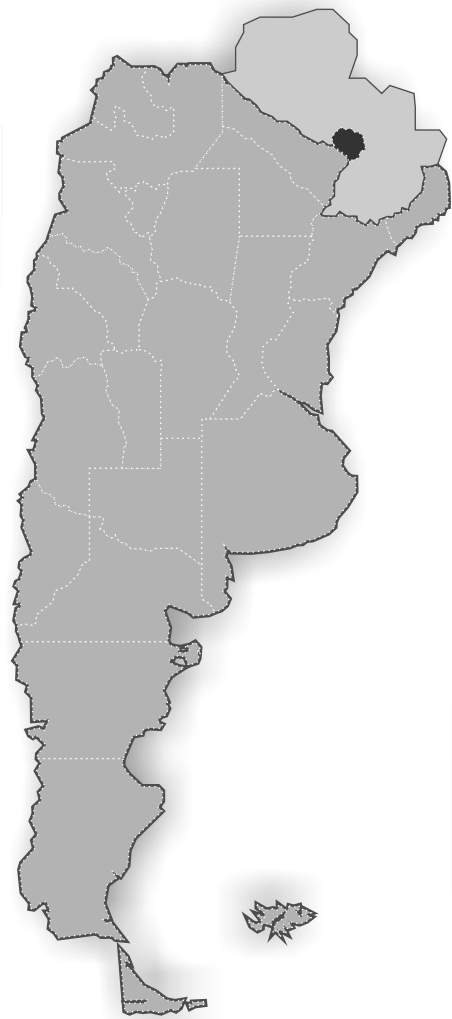











Vocales Titulares
2º Omar R. Panelli

















Vocales Suplentes
3º Olga M. Bálzola

3.2.2 Mapa de delegaciones y anexos



-  **Buenos Aires**
Sede Central
Delegación Bahía Blanca
Delegación Florencio Varela
Delegación Lanús
Delegación La Plata
Delegación Mar del Plata
Delegación Mercedes (ba)
Delegación Morón
Delegación Quilmes
Delegación San Justo
Delegación San Martín
Delegación San Miguel
Delegación Tandil
Anexo Berisso
Anexo Burzaco
Anexo Caballito
Anexo Chascomús
Anexo Guernica
Anexo Monte Grande
Anexo Olavarria
Anexo Pergamino
Anexo San Nicolás
Anexo Villa Lugano
Oficina Balcarce
Oficina Junín
-  **Catamarca**
Delegación Catamarca
-  **Chaco**
Delegación Resistencia
Anexo Roque Sáenz Peña
-  **Chubut**
Anexo Comodoro Rivadavia
-  **Córdoba**
Delegación Córdoba
Anexo H. Grande - La Falda
Anexo Río Cuarto
-  **Corrientes**
Delegación Corrientes
Delegación Goya
Anexo Curuzú Cuatia
-  **Entre Ríos**
Delegación Concordia
-  **Formosa**
Delegación Formosa
-  **Jujuy**
Delegación S. S. de Jujuy

-  **La Pampa**
Anexo Santa Rosa
-  **La Rioja**
Delegación La Rioja
Anexo Chilecito
-  **Mendoza**
Delegación Mendoza
Anexo San Rafael
Anexo Villa Guaymallén
-  **Misiones**
Delegación Posadas
-  **Neuquén**
Delegación Neuquén
Anexo Cutral Co
Anexo Zapala
-  **Río Negro**
Anexo General Roca
Anexo Bariloche
-  **Salta**
Delegación Salta
Anexo Metán
Anexo S. R. de la Nueva Orán
-  **San Juan**
Delegación San Juan
Anexo Caucete
-  **San Luis**
Delegación San Luis
Anexo Villa Mercedes
-  **Santa Cruz**
Anexo Río Gallegos
-  **Santa Fe**
Delegación Rosario
Delegación Santa Fe
Anexo Carcarañá
-  **Santiago del Estero**
Delegación Sgo. del Estero
-  **Tucumán**
Delegación Concepción
Delegación Tucumán
-  **Paraguay**
Delegación Encarnación

3.2.3 Participación de los asociados:

"Potenciando una visión compartida"

Durante el 2010 se realizaron cuatro encuentros entre las autoridades de la Mutual y los asociados. Las mismas se llevaron a cabo en las delegaciones de Tandil, Formosa, Villa Lugano y San Miguel, participando en total 131 asociados.



3.2.4 Comunicación con el asociado

Cambio de formato del Correo Solidario

En la búsqueda de una superación permanente que caracteriza a la Mutual, a partir de la edición N° 69 – mayo/junio 2010 -, el Correo Solidario presenta una nueva fisonomía. La incorporación de herramientas de diseño de última generación se combinó con un nuevo concepto visual, dando como resultado un producto de fácil lectura, más agradable a la vista, con una reorganización de las secciones características del periódico mutual.

3.3 Neutralidad institucional

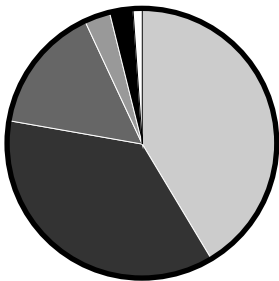
3.3.1 Perfil de asociado

Reempadronamiento de asociados

En enero de 2010 se comenzó con el relevamiento y actualización de los datos de los asociados. Esta iniciativa se llevó adelante por Atención al asociado en cada Delegación y Anexo; ellos fueron los encargados de recolectar la información para identificar perfiles de asociados, hábitos de vida, costumbres, etc.

La Mutual ya cuenta con más del 50% de los asociados reempadronados.

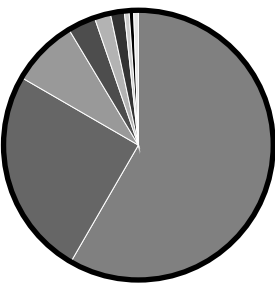
→ Asociados por estado civil



Casado	42%
Viudo	36%
Soltero	15%

Separado	3%
Divorciado	3%
Concubinato	3%

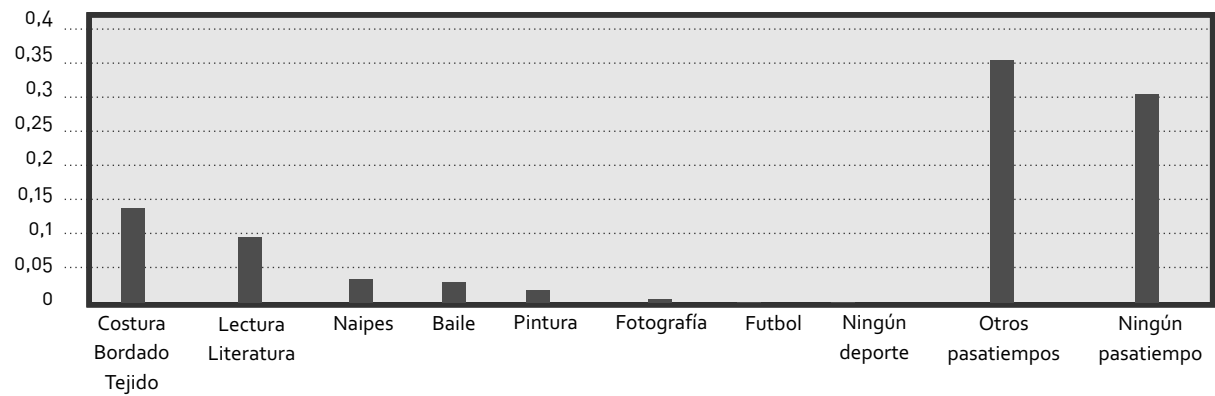
→ Asociados por actividad



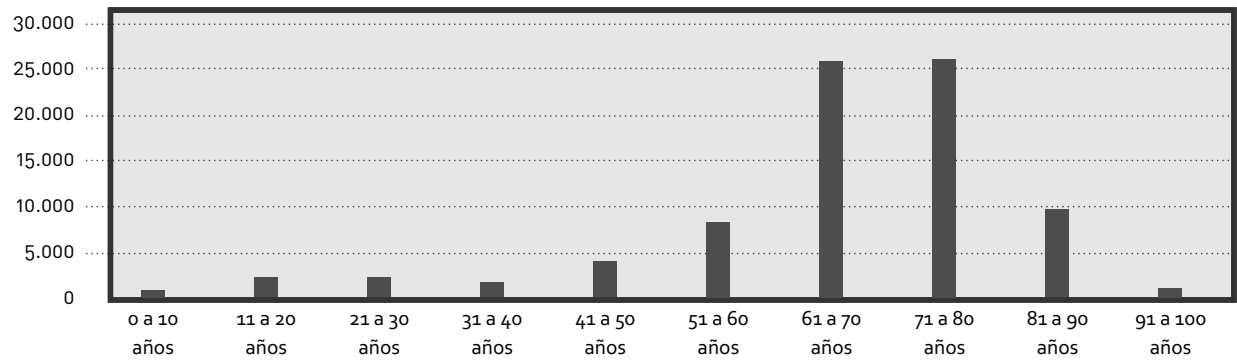
Jubilado	59%
Pensionado	25%
Ama de casa	8%
Empleado	3%
Estudiante	2%

Otro	1%
Independiente	1%
Ninguna	1%
Desocupado	0%

→ Pasatiempos de los asociados

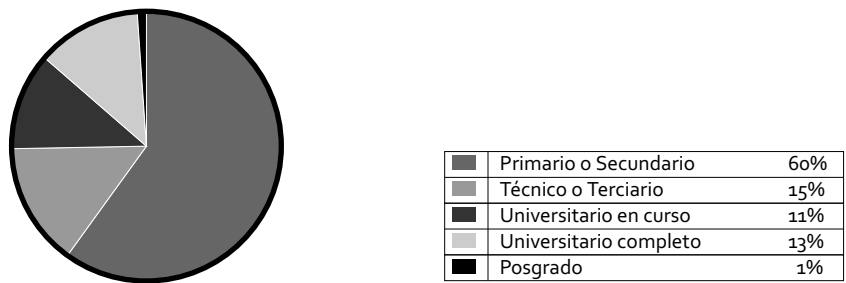


→ Composición de asociados por rango de edad



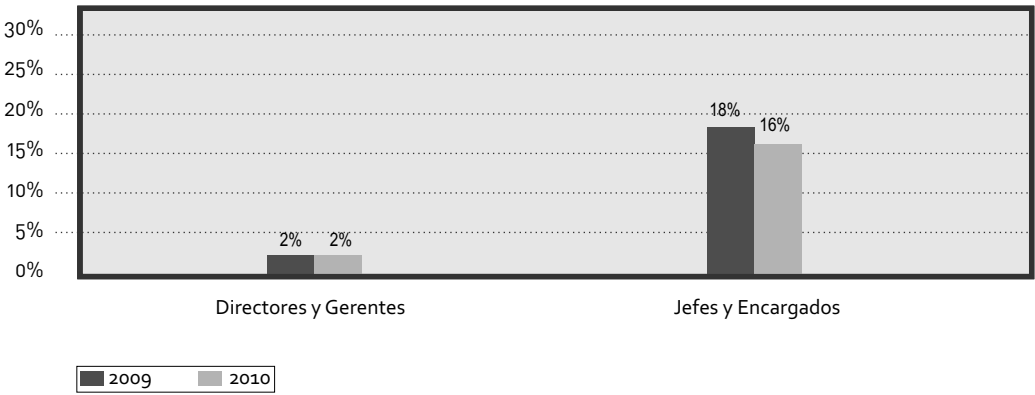
3.3.2 Nuestra gente: Caracterización de los empleados

→ Composición del staff por nivel de estudio

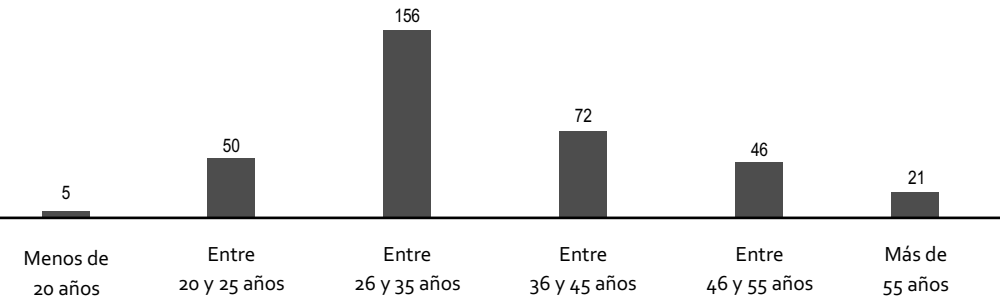


Fueron 48 los empleados que percibieron el Beneficio de Jardín Maternal.

→ Porcentaje de mujeres en altos cargos



→ Empleados por edad



El 58% de los empleados de AMPF trabajan en las distintas Delegaciones y Anexos, mientras que el 42% restante lo hace en Sede Central.

El área de Recursos Humanos expendió su encuesta de satisfacción a todos los empleados y obtuvo un 81% de satisfacción respecto a la atención del sector.

3.4 Contribución Económica acorde a los servicios a percibir

3.4.1 Servicio Social

Objetivos del Servicio Social en delegaciones y anexos:

Brindar a las familias asociadas un servicio social integral que asista sus diversas necesidades y/o situaciones problemáticas para la modificación, superación y/o transformación de las mismas.

Objetivos de los Profesionales en Servicio Social de las Delegaciones:

Promover, orientar, asesorar y coordinar acciones que optimicen la atención de los asociados, intentando lograr la satisfacción de sus demandas, generando su participación. Esto conlleva al conocimiento del buen uso de los recursos comunitarios e institucionales.

Intervenir interdisciplinariamente en el equipo de salud.

Aportar desde la especificidad profesional al análisis, lectura e interpretación de la situación problema.

En su abordaje incorporar los aspectos socio–económico–político–culturales.

Realizar un diagnóstico permanente del universo de asociados con el fin de generar respuestas adecuadas a sus necesidades ocupacionales, de participación y de formación

Trabajadores sociales referentes

Dado el incremento del número de profesionales que brindan servicio en las distintas delegaciones y anexos partir del mes de noviembre de 2010, las profesionales de las delegaciones :Bahía Blanca, Córdoba, Santa Fe, Resistencia y del anexo Chilecito han sido designadas como trabajadoras sociales referentes.

Desde este nuevo rol: acompañarán la gestión de la coordinación del servicio social, orientando a los trabajadores sociales en aspectos vinculados a intervención profesional

Satisfacción de los asociados

Durante el año 2010 se realizaron encuesta de satisfacción a los asociados vía telefónica

Cabe destacar que el 94 % de los asociados se mostraron conformes con la atención recibida.

3.4.1.1 Becas

Durante el mes de octubre se realizó la encuesta de satisfacción a los beneficiarios del servicio de Becas. La misma fue realizada a 553 asociados por Atención al Asociado en cada Delegación y Anexo.

→ Destino del beneficio



■	Utiliza para gastos escolares	35%
■	Porque es una ayuda económica	33%
■	Utiliza para paga el pago de las cuotas del colegio /universidad/ instituto terciario	7%

■	Es un incentivo para los estudiantes	7%
■	Porque tiene buena atención	7%
■	Otros	9%
□	No sabe / No contesta	2%



El 98,5% de los beneficiarios encuestados manifestó estar conforme con el servicio de Becas.

El 76% de los beneficiarios participó en la instancia de seguimiento

Seguimiento becas

Durante los meses de octubre y noviembre las trabajadoras sociales de las delegaciones realizaron la instancia de seguimiento becas. Los objetivos de la misma fueron:

Que los socios puedan ver el interés que ambas mutuales tienen en fomentar la educación en el seno de las familias que la componen.

Indagar acerca de las necesidades de los becados mas allá del beneficio de dinero percibido.

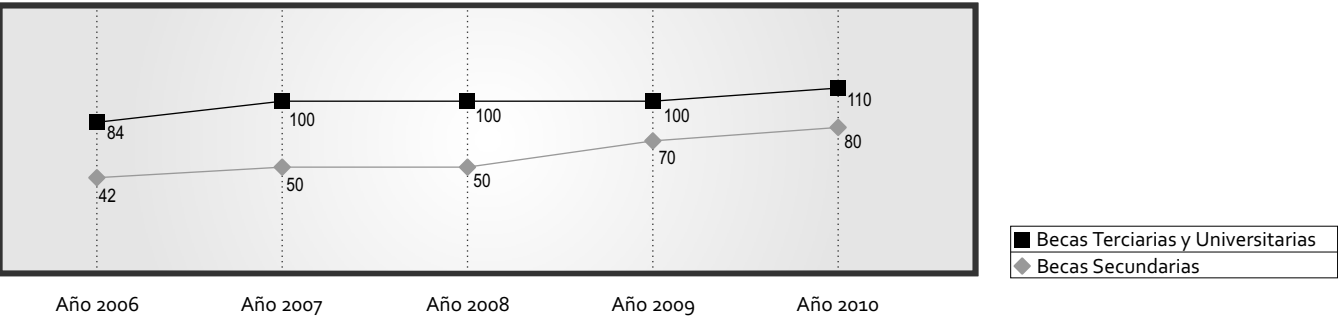
Nos resulta importante que los beneficiarios de las becas se sientan reconocidos y perciban que además de recibir un beneficio económico la mutual pretende brindar una prestación social integral.

Entrevista en delegación con los becados	29 delegaciones	379 beneficiarios	75%
Visitas domiciliarias	5 delegaciones	53 beneficiarios	11%
Instancias grupales	6 delegaciones	72 beneficiarios	14%

Evolución en el monto de las becas

Teniendo en cuenta los incrementos en el costo de vida, los montos de las becas fueron actualizados en el año 2010 y, por resolución de Comisión Directiva del 15/12/2010, el importe de las mismas será nuevamente incrementados para el 2011. La evolución en el monto en el período se detalla a continuación:

→ Evolución de los montos de las Becas



3.4.1.2 Servicio de Orientación y capacitación ocupacional

Programa de Voluntariado del Servicio Social

Dado el crecimiento que fue adquiriendo el proyecto de “socios para otros socios” a lo largo de estos últimos años, se consideró importante desarrollar un programa específico que permita reconocer y valorizar las tareas desarrolladas por los socios que colaboran en la puesta en marcha de las actividades compartiendo sus saberes con otros en forma voluntaria.

También en muchas delegaciones y anexos se han conformado “grupos solidarios”, es decir socios que se reúnen para realizar colectas y/o campañas en beneficio de la comunidad. Esta es otra forma de participación que los asociados desarrollan y a la que otros pueden sumarse.

Siendo el voluntariado social un camino para ejercer la solidaridad sustentado en los principios de gratuidad y compromiso social, se comenzó a desarrollar en el año 2009 junto con el área de legales, un acuerdo marco que establece los derechos y obligaciones de los socios voluntarios para con la organización respondiendo a los establecido por la nueva Ley de Voluntariado N° 25855.

Un segundo paso comprendió en establecer el Día Internacional del Voluntariado (5 de diciembre) como día de festejo en nuestra mutual, en el marco del cual se otorgarán a los socios voluntarios los reconocimientos que ya le veníamos entregando en el festejo de fin de año.

De esta forma buscamos no solo multiplicar la tarea, sino también formalizar la continuidad de las actividades voluntarias de nuestros asociados.

Solidaridad en números	
66	Socios participaron en actividades solidarias
6	Son las campañas solidarias
2	Son los Talleres de Socios para otros Socios que se dedican a donar sus producciones (grupos solidarios)
4	Son los Grupos Solidarios

Apoyo a emprendimientos familiares

El trabajo en conjunto con el INTA siguió extendiéndose a lo largo de todo el país. De esta forma, a las delegaciones de Concordia, Santa Fe y Neuquén, quienes ya vienen trabajando articuladamente con el Programa Pro Huerta, se han sumado San Rafael, Tandil y Tucumán.

El INTA no sólo suministra las semillas para que los asociados realicen cultivos en sus hogares, sino que brinda capacitación y actualización de conocimientos para nuestras familias asociadas.

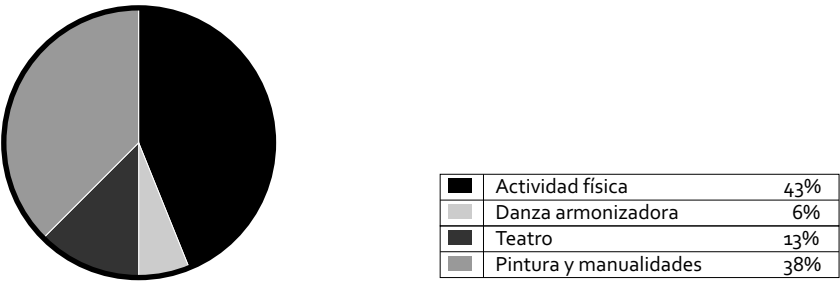
También ha entregado pollitos para que su crianza, producción y consumo se incorporen a la economía familiar.



Servicios pagos

Buscamos dar respuesta a las necesidades ocupacionales de nuestros asociados, siendo una de ellas la recreación y ocupación del tiempo libre. Por ese motivo, se han ido incorporando diferentes cursos y talleres, para los cuales se contratan profesores idóneos para el dictado de las clases. En el año 2010 se han desarrollado 16 cursos, que agrupamos a continuación según la temática.

→ Porcentaje de servicios por tema



En relación a la actividad física, los socios han participado de clases de natación, yoga, pilates y gimnasia.

En cuanto a los talleres de pintura y manualidades, también abarcaron artesanías, pátinas y pintura sobre madera.

El teatro también ganó adeptos, y en el 2011 será una actividad que se multiplicará en otras delegaciones a pedido de los asociados.

Las delegaciones donde se ha desarrollado este servicio durante el 2010 fueron:

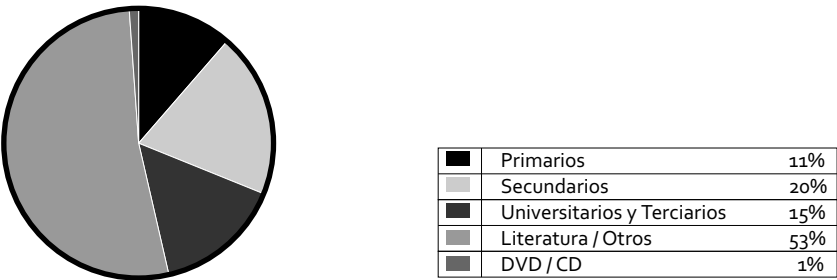
Chilecito, Formosa, La Rioja, Lanús, Villa Lugano, Mar del Plata, Mendoza, San Juan, San Justo, San Martín, Santa Fe, Tandil, Tucumán.

3.4.1.3 Biblioteca

Biblioteca circulante

La Biblioteca Social es una biblioteca circulante, envía el material requerido al punto de atención mas cercano a su domicilio, cuenta con una gran variedad de libros, los cuales se prestan con el fin de facilitar el estudio, la recreación y enriquecer el conocimiento del asociado y su grupo familiar. Los libros son enviados por Correo Argentino a las diferentes delegaciones en todo el país desde donde lo retiran los socios.

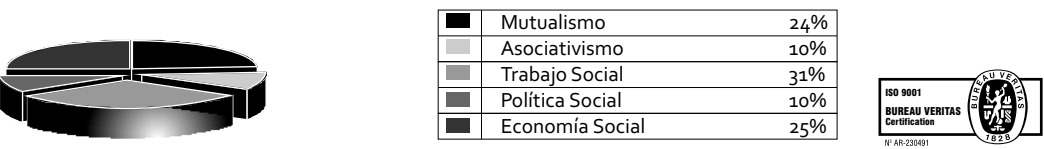
→ Libros prestados



Novedades del fondo bibliográfico

A partir del año 2009 se procura actualizar e incorporar mas y nuevos titulo sobre la temática: Mutualismo, Economía Social, Política Social, Trabajo Social y Asociativismo.

→ Total de libros sobre: Mutualismo, Economía Social, Política Social, Trabajo Social y Asociativismo

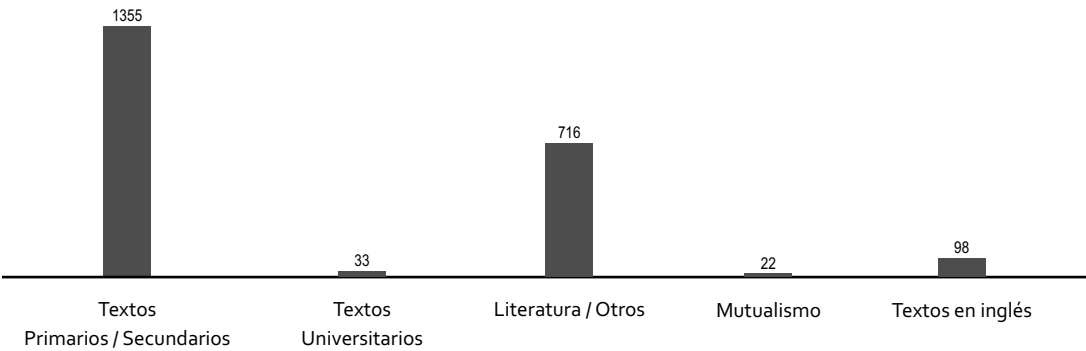


Libros adquiridos por tema

Atentos a la Misión de la Mutual, la biblioteca atiende las necesidades de los asociados y sus familiares, que hacen uso del servicio comprando novedades editoriales de los diferentes niveles de educación, libros de textos en idioma ingles inclusive los de Institutos, como los best seller que se pueden ver en librerías, diferenciándonos así, de las bibliotecas escolares, publicas y populares, por la condición de nuevos de los libros y por su periodo de préstamo que en caso de textos escolares son por todo el ciclo lectivo y el resto de los libros son por 30 días con posibilidad de dos renovaciones por 30 días mas.

■ Este año, la Biblioteca alcanzó la meta de poseer 100 títulos referentes al Mutualismo, Economía Social y Tercer Sector.

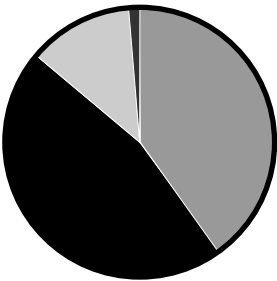
→ Libros adquiridos por tema



3.4.1.4 Subsidio por escolaridad primaria

Durante el mes de octubre de 2010 se realizó la encuesta de satisfacción a los beneficiarios del Subsidio por Escolaridad primaria. La misma fue realizada por el Centro de Orientación al asociado (COA) sobre una muestra de 100 usuarios.

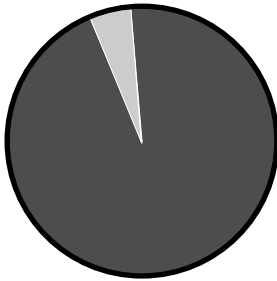
→ ¿Qué opina sobre la calidad de los artículos recibidos?



	Muy buenos	40%
	Buenos	46%
	Regulares	13%
	Malos	1%

El 95% de los beneficiarios del Subsidio por escolaridad primaria que fueron encuestados manifestaron estar conformes con el servicio.

→ Conformidad con el servicio de SEP



	Si	95%
	No	5%

Durante el año 2010 se entregaron: 672 guardapolvos, 709 zapatillas, 668 kits, 38 kits preescolares y 687 mochilas a los beneficiarios del Subsidio por escolaridad primaria.

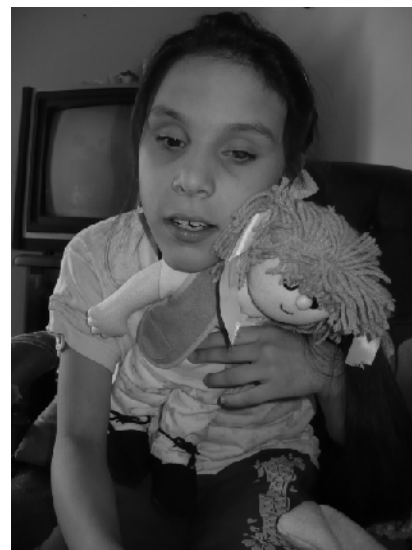
3.4.1.5 Asistencia para el desempeño funcional

Casos destacados de Asistencia para el desempeño funcional de 2010

Caso Delegación Bahía Blanca

Durante el 2010, la trabajadora social de Bahía Blanca, en el seguimiento de los subsidios por discapacidad, detecto el caso de una niña de 9 años con ceguera debido a una retinopatía del prematuro. De acuerdo a la evaluación realizada en el hogar y en respuesta a las recomendaciones elaboradas por la trabajadora social, desde el servicio de ADF se aprobaron las adaptaciones y/o ayudas técnicas para maximizar la independencia de la niña en las AVD (barras de sujeción, alfombras antideslizantes, un banco de transferencia y un bastón para ciegos).

Por otro lado, para favorecer el aprendizaje se obtuvieron diferentes juegos didácticos, entre ellos consideramos importante destacar la compra de un muñeco didáctico llamado "Brailin". Dicho juguete ha sido conseguido por la trabajadora social quien conoció su existencia a través de internet. El Muñeco es confeccionado de manera artesanal por una docente especializada que reside en la provincia de Corrientes, cuyo trabajo ha sido reconocido por la ONCE, en España. "Brailin" actúa como material integrador, favorece el aprendizaje del sistema braille, la afectividad y autoestima, la autonomía personal, el desarrollo sensorial y motor, el esquema corporal, el juego simbólico, las nociones espaciales y matemáticas y el lenguaje.



Caso Delegación Villa Lugano

En el transcurso del año 2010, la trabajadora social de Villa Lugano detecto el caso de una señora de 70 años de edad, quien había sufrido un accidente cerebro vascular, dejando como secuela una inmovilidad del lado izquierdo de su cuerpo.

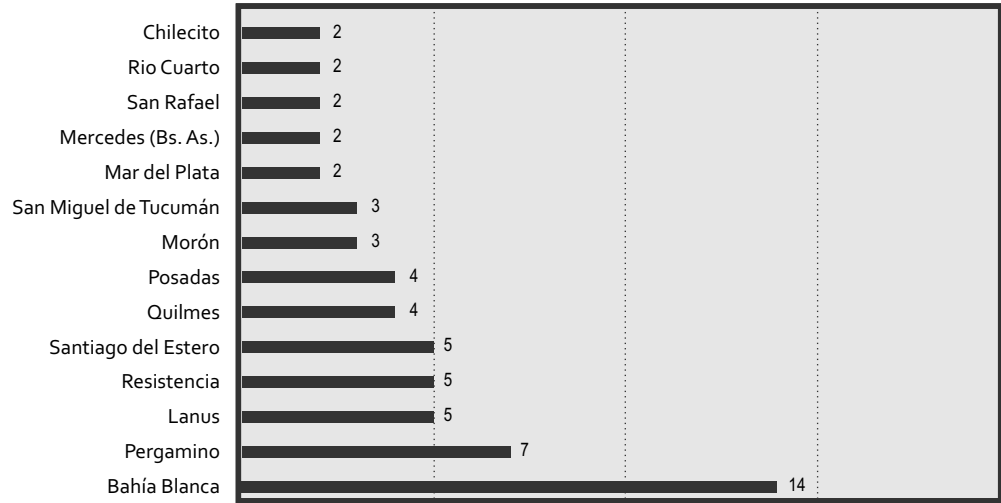
En base a la evaluación domiciliaria hecha por la trabajadora social se observaron dificultades en el desempeño de las actividades de la vida diaria y limitaciones para desempeñarse en los ambientes de su casa (falta de seguridad en el baño, dificultades para movilizarse en la habitación y por la casa, levantarse de la cama y manejar la grifería)

Como resultado se recomendó la adaptación con los siguientes elementos:

Silla para ducha, elevador de inodoro, barrales rebatibles , barrales de sujeción para ducha, accesos y apoyo, duchador manual, alfombra antideslizante, instalar grifería monocomando.

Con la realización de estas adaptaciones en la vivienda se logra, que la socia tenga mayor seguridad al momento de realizar sus actividades como ser higiene personal, desplazarse dentro de la vivienda ó entrar y salir sin mayor dificultad.

→ Ranking de ADFs por delegaciones



Taller de Musicoterapia

Delegación Morón: abordaje musicoterapia en adultos mayores: participan 18 socias que concurren regularmente.

Temas emergentes: afecciones de salud.

Historias de vida: vínculo con los hijos, rol de abuela.

Intervenciones: Confección de un cancionero, utilización de instrumentos, estimulación cognitiva.

Delegación Santiago del Estero: abordaje de musicoterapia en niños beneficiarios del subsidio por discapacidad. Participan 12 niños, el taller funciona desde hace 3 años, continuando con la misma modalidad de años anteriores, se trabaja estimulación de capacidad motrices, auditivas, emocionales y sensoriales.

Proyecto a COPIDIS

En el año 2010, se presentó en COPIDIS (comisión para la plena participación e integración de las personas con discapacidad) el proyecto: "Adaptación de la vivienda: una herramienta para mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad" que implica realizar las adaptaciones de al menos 10 viviendas de asociados de la mutual. El convenio se firmó en Diciembre de 2010, y consiste en el aporte económico por parte de COPIDIS para la compra de ayudas técnicas, elementos de ortopedia y materiales.

3.4.1.6 Turismo

Desde Sede Central se organizaron cuatro salidas en el año 2010 en las cuales los asociados visitaron diferentes estancias de Escobar, General Rodríguez y Capilla del Señor.

Desde las distintas delegaciones y anexos también se organizaron salidas: los asociados de Chilecito fueron a las Termas de Fiámbala; los de Resistencia



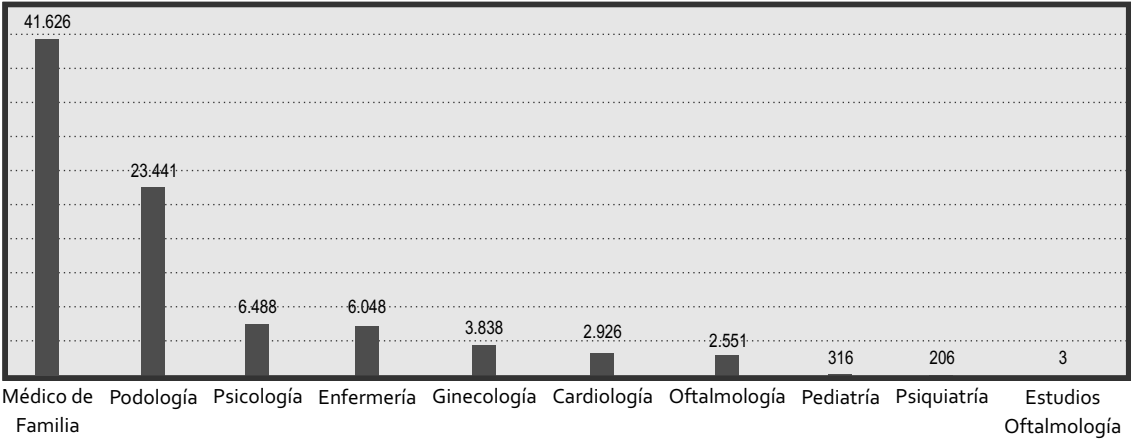
concurrieron a un al Complejo Las Palmeritas; los de Santa Fe a las Termas de Maria Grande y los asociados de Lanús y Quilmes se unieron para visitar la estancia El Vergel en San Vicente.

Destinos más visitados en 2010

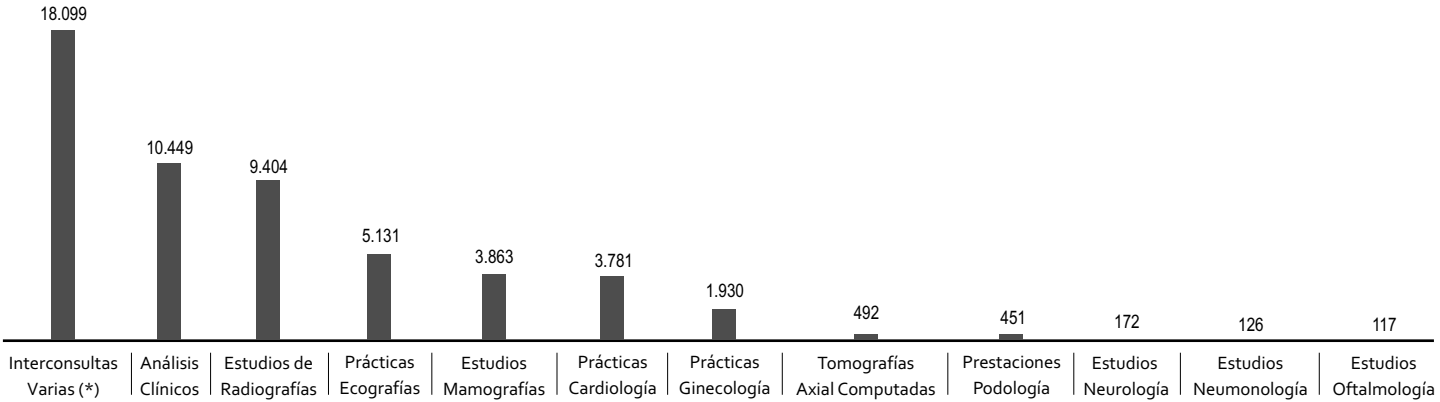
01	Costa Atlántica: Santa Teresita, Mar del Plata, San Clemente del Tuyu
02	Sierras: Villa Carlos Paz, Merlo
03	Litoral: Cataratas, Federación, Colón
04	NOA: Salta, Jujuy

3.4.2 Servicio de Salud

→ Detalle de consultas



→ Detalle de prácticas



(*) especialistas en pediatría – gastroenterología– neumonología – neurología – gastroenterología – ginecología – urología – traumatología – dermatología – otorrinolaringología – cardiología – oftalmología

Campañas de difusión y Prevención - Charlas preventivas

Delegación Corrientes

Salud Preventiva, charla a cargo de la Psicóloga Camila Jáuregui y la Ginecóloga Dra. Gabriela Vargas
Salud Bucal – charla de prevención para niños entre los 5 y 13 años – a cargo de la odontóloga Zulma Frutos, coordinada la convocatoria por la Trabajadora Social Mariana Maidana

Delegación San Luis

Charla de Salud Preventiva, sobre Hipertensión Arterial, a cargo del Médico de Familia, Dr. Manuel García y el médico cardiólogo Hugo Sagardoy

Delegación Tucumán

Charla “Actividades Adultos Mayores” a cargo de la psicóloga Lic. Valeria Farfan

Delegación La Rioja

Campaña de vacunación preventiva antigripal para adultos mayores, bajo el marco del Convenio con la Dirección de Vacunación del Ministerio de Salud de La Rioja y bajo la coordinación de nuestra Médica de Familia Dra. Romina Cuello Romero

Delegación Quilmes

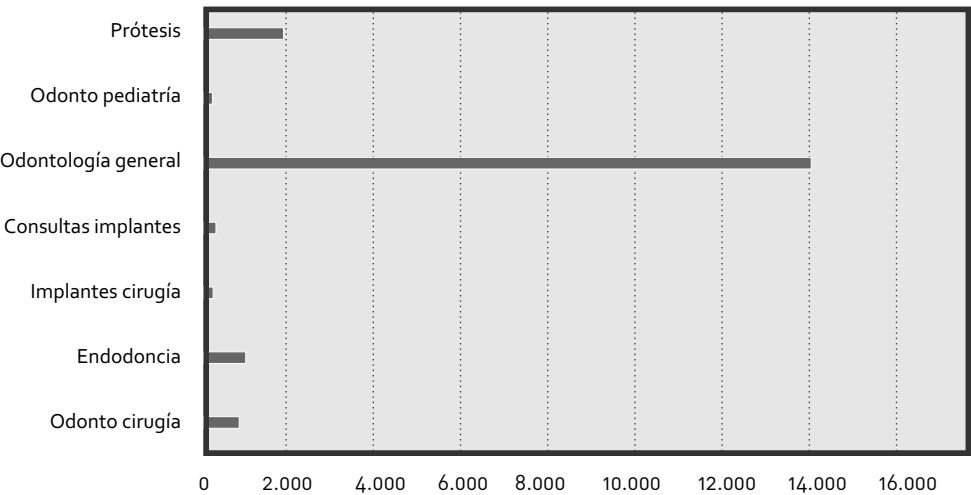
Charla Salud Preventiva sobre “Asma bronquial y enfermedades respiratorias” a cargo del Dr. Juan Oscar Parodi, especialista en neumonología.

Delegación Córdoba

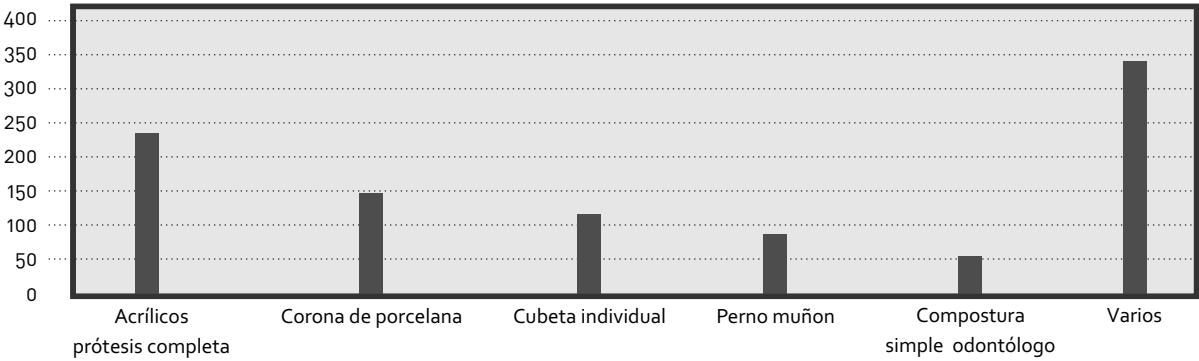
Charla y actividad denominada “Grupos de Promoción de Salud y Calidad de Vida”, a cargo del Dr. Matías Aimar – los temas abordados fueron HTA – Diabetes – problemas oculares – prostatismo – artrosis – osteoporosis y control ginecológico.

3.4.2.1 Odontología

→ Tipo de consultas odontológicas

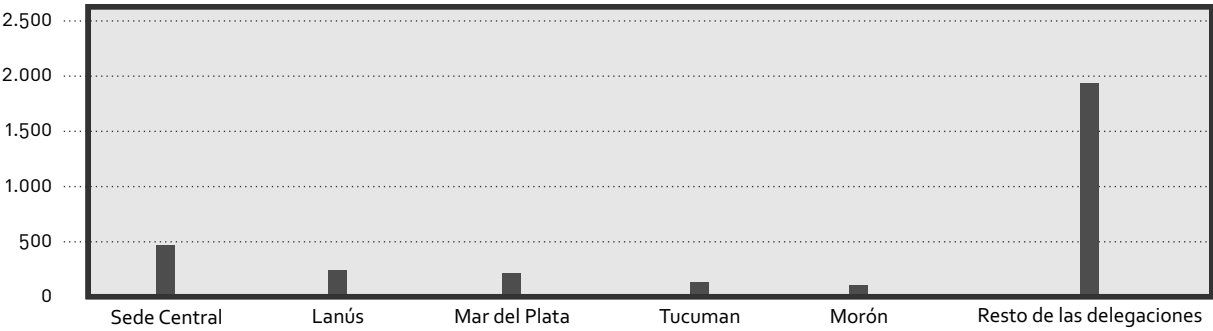


→ Detalle de prótesis e implantes



3.4.2.2 Óptica

→ Lentes entregados



Lentes "Flex"

A partir del 1 de diciembre se implementó una nueva opción referente a la provisión de los lentes gratuitos: los asociados pueden ahora elegir entre el par de lentes de marco tradicional o un nuevo marco metálico flexible. Quien opte por el marco flexible deberá abonar la diferencia entre este y el marco tradicional.

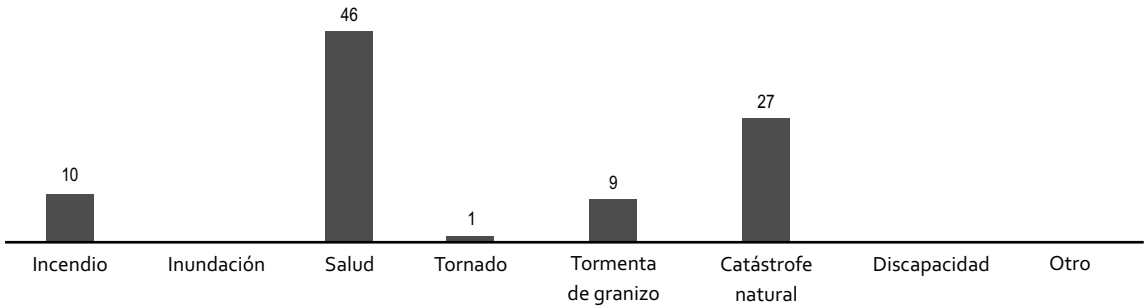
El 89% de las prótesis completas de acrílico fueron adquiridas mediante una Ayuda Económica, es decir, fueron financiadas por la Mutual.

3.5 Capitalización Social de los excedentes

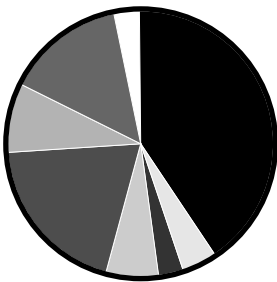
3.5.1 Fondo Solidario

Es un servicio, que brinda ayuda material a aquellos socios que sufrieron problemas de distintas naturaleza, (inundaciones, incendios, problemas de salud) dando CARÁCTER de EXTRAORDINARIO a aquellos eventos no previstos en las prestaciones asistenciales o coberturas ordinarias.

→ Motivos de entrega



→ Recursos entregados por Fondo Solidario



Material de la construcción	41%
Pintura	4%
Muebles, colchones y camas	3%
Traslado	6%
Estudio médico / elementos quirúrgicos etc. (salud)	20%

Hospedaje	8%
Refrigerio	15%
Otros	3%

3.5.2 Calidad

La norma ISO 9001 también está en constante mejora por lo que nuestro desafío es doble, generar la mejora continua de nuestra organización como motivación propia y también mantenernos actualizados ante las mejoras de la norma, para poder conservar la distinción obtenida con la certificación.

Prueba de ello es que el día lunes 1 de noviembre de 2010 se llevara a cabo la segunda auditoria externa, realizada con la compañía Bureau Veritas Certificación, con el propósito de revalidar la certificación alcanzada en los servicios de educación (Otorgamiento de becas secundarias, terciarias y universitarias, Biblioteca y Subsidio por escolaridad primaria) obtenida en el año 2008. La que resultó exitosa logrando este objetivo así como también la actualización de la norma certificada, pasando de su versión 2000 a la versión 2008 como única vigente.



3.5.3 Tecnología

A lo largo del año 2010, la Gerencia de Tecnología se avocó a muchas y variadas actividades, entre ellas podemos destacar a las siguientes:

- Coordinación de Proyecto Mutual en Línea: el mismo incluye la reingeniería del proceso de Ayudas Económicas y la incorporación de nuevos medios de comunicación con asociados. Entre ellos el contacto vía e-mail y vía SMS (mensaje de texto). Para poder hacer efectiva la comunicación se comenzó con un reempadronamiento de todos los asociados (ver punto 3.3.1).
- Migración de servidores a tecnología blade: 13 servidores migrados, implicando esto un importante salto cualitativo en materia de seguridad, estabilidad, disponibilidad, performance de nuestro equipo informático. Migración de la base de datos a un nuevo servidor y sistema operativo .
- Implementación de nueva tecnología de conexión a Internet en zona Telecom: 22 delegaciones implementadas, con mejora en la calidad de conexión, mejores tiempos de respuesta y reducción de microcortes.
- Implementación de servicios de audioconferencia y conferencia en línea. Este avance permite presentaciones compartiendo documentos vía web.
- Implementación de la tecnología para el envío de SMS. La misma se utilizó para el envío de saluciones de cumpleaños y para el recordatorio de turnos médicos.
- Reingeniería de los procesos de Autorizaciones y Compras.
- Nuevas operatorias para manejo de stock de Farmacia en delegaciones y envío vía encomienda.
- Implementación de la Intranet: (ver punto 3.5.6)
- Controles de futuros turnos médicos y niveles de ausentismo de los mismos.
- Modificaciones y mejoras a varios módulos, entre ellos los de los servicios de becas, biblioteca, óptica y programa de medicamentos.

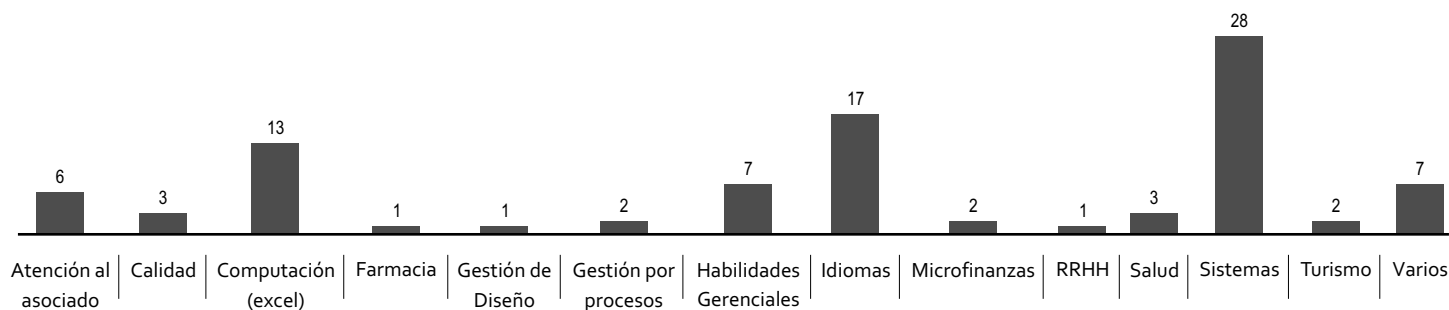
3.5.6 Intranet

Durante octubre 2010 se implementó Intranet (red interna), una nueva herramienta exclusiva para los que trabajamos en la Mutual, que provee de un espacio común para las comunicaciones de orden institucional y la publicación de la actualidad operativa de los servicios, útil para la consecución de las tareas diarias.

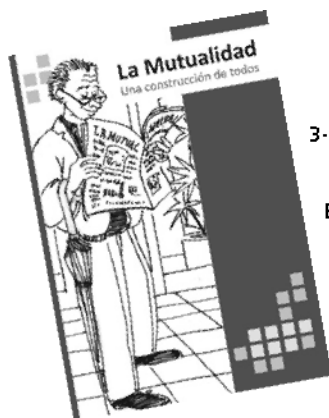
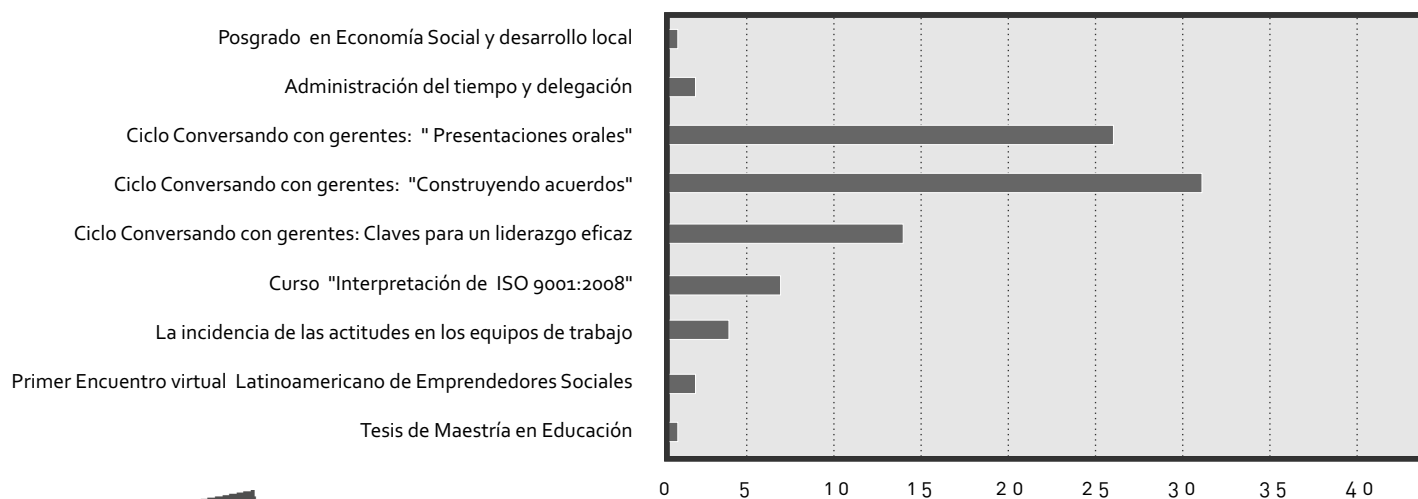
3.6 Educación y Capacitación Social y Mutual

3.6.1 Formación de trabajadores de la Mutual

→ Capacitaciones funcionales: Cantidad de asistentes por temáticas



→ Capacitaciones transversales: Cantidad de asistentes por actividad



3.6.2 Formación de asociados y comunidad

Edición del libro "La mutualidad una construcción de todos"

Se publicó el libro para asociados "La mutualidad una construcción de todos". Es un compendio de los cuatro fascículos sobre mutualidad que se vienen publicando en "El Correo solidario".

El libro tiene como finalidad invitar a nuestros asociados y a la comunidad a profundizar el conocimiento sobre el mutualismo. Los temas son abordados a través de dos personajes que hacen de la lectura un pasaje ágil y ameno.

3.6.3 Odema

Detalle de actividades realizadas

Actividad	Destinatario	Cantidad de Asistentes	Horas de Capacitación
Seminario a distancia África – NIGER	Miembros del Gobierno de Níger	11	30 hs.
Seminario Internacional Regional La Paz, Bolivia	Miembros de Odema	65	10 hs.
Jornada FEDEMBA en Buenos Aires	Miembros de Odema	40	10 hs.
Jornada de capacitación de ODEMA en Río Gallegos	Miembros de Odema	65	10 hs.
Pasantías 2010 en Medellín Colombia	Miembros de Odema	4	30 hs.
Curso a distancia TM 2010 (Impulsando la transformación del Mutualismo) grupo 1	Miembros de Odema	41	40 hs.
Foro de APUNTES para el fortalecimiento de la gestión ODEMA	Miembros de Odema	31	60 hs.
Curso a distancia ITM 2010 (Impulsando la transformación del Mutualismo) grupo 2	Miembros de Odema	39	40 hs.
Jornada de capacitación de ODEMA en Resistencia	Miembros de Odema	22	10 hs.
Tutorial Construcción del POA 2011	Miembros de Odema	29	20 hs.
Taller de trabajo presencial con Comité Director de ODEMA	Miembros de Odema	27	2 hs.
Primer Foro Intercontinental. Buenos Aires Argentina	Miembros de Odema	120	10 hs.

3.7 Integración para el Desarrollo

3.7.1 Detalle de presentaciones institucionales

Publicaciones realizadas

Artículo:

"Economía Social y Solidaria: Asociaciones mutuales una alternativa para combatir la pobreza"

Publicado en:

Revista Iberoamericana de Autogestión y Acción Comunal - INAUCO- Universidad Politécnica de Valencia

Periódico digital:

La hora de mañana

Autora:

Lic. María Fernanda Sigliano

3.7.2 Mutuales en Convenio

Servicio de Salud, Odontología y Farmacia

Asociación Amigos de Buenos Aires

Asociación Argentina de Previsión Mutua

Asociación de Dirigentes Mutualistas

Asociación de Jubilados Y Pensionados de Telégrafos de la Rep. Agr.

Asociación de Socorros Mutuos, Flor de Lis.

Asociación de Socorros Mutuos San Crispin

Asociación Italiana de Mutualidad e Instrucción

Asociación Mutua 2 de Agosto

Asociación Mutua Blanco de La Tercera Edad Y/O Blanco De Bs. As.

Asociación Mutua Buenos Aires - AMBA

Asociación Mutua Cristiano Evangélica - AMCE

Asociación Mutua De Empleados De Sociedades Civiles - Monserrat

Asociación Mutua De Ex Empleados Del Banco Tornquist

Asociación Mutua Del Circulo De Suboficiales De La Fuerza Aérea

Asociación Mutua Del Personal De Halliburton

Asociación Mutua Del Personal De Supervisores Empresas De Energía

Asociación Mutua Del Personal Del Inst. Movilizador De Fondos Cooperativos

Asociación Mutua Manantiales

Asociación Mutua Olimpia

Asociación Mutua Sociedad Central De Arquitectos

Asociación Mutua Unidad Taxistas

Asociación Propietarios De Automotor
Centro De Jubilados Y Pensionados Beneficiarios De Caprecom
Inmobiliarias Agrupadas Asociación Civil
Mutual Del Personal Del Ministerio De Justicia
Mutual Distribuidores Independientes De Venta Directa
Mutual Gas
Mutual Líder De La Previsión Social
Mutual Odontológica Argentina
Mutual Para El Personal De Telecomunicaciones
Mutualidad Del Personal De Clarín
Ópticos Contactólogos Argentinos Mutualizados
Asociación Mutua de Prestaciones Sociales - AMPS
Asociación Mutua Docentes de la Provincia del Chaco –AMUDUCH–

Servicio de Turismo

Circulo de Oficiales de Mar (COM)
Circulo de Suboficiales de la Fuerza Aérea Argentina
Circulo de Suboficiales de Gendarmería Nacional
OSPEC (Casa Serrana)
Complejo Villa Los Aromos en Alta Gracia
Columbia, Hotel de Buenos Aires

3.7.3 Convenios Nacionales

Universidad Maimónides:

Convenio de Cooperación Educativa

Escuela de Ciencias del Envejecimiento de la Universidad Maimónides:

Convenio Específico de Actividades

3.7.4 Convenios Internacionales

AMPF- Confederación de Sociedades Mutuales de Beneficencia de la República de Bolivia

AMPF se compromete a ofrecer servicios de Turismo a todos los asociados de las entidades bolivianas adheridas a Odema.

AMPF- Confederación Mutualista de Chile

El acuerdo firmado con la entidad chilena tiene por objeto brindar el servicio de Farmacia de la AMPF a los asociados pertenecientes a entidades adheridas a esa Confederación, y colaborar en la instalación de farmacias mutuales en ese país.

AMPF- FEMUPAR (Federación de Mutuales de Paraguay)

Ambas partes coinciden en la necesidad de formalizar una alianza estratégica, a fin de enfrentar problemas comunes en forma conjunta, en un marco de cooperación y asociación de recursos que promueva la factibilidad operativa y económica de proyectos.

AMPF-AISS (Asociación Internacional de la Seguridad Social)

Entidad dependiente de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

AMPF - A Mutualidade de Santa María de Portugal

Ambas entidades trabajarán en forma conjunta y elaborarán proyectos conjuntos, en distintas problemáticas que resulten de incumbencia común, a los fines de prestarse asistencia recíproca, con la consecuente mejora de la situación de las entidades y sus asociados

AMPF- A Mutualidade Da Moita, Asociación Mutualista

Ambas entidades trabajarán en forma conjunta en la elaboración de programas de actividades, tendientes a establecer el intercambio de servicios, experiencias y capacidades, con el propósito de mejorar la calidad institucional y operativa de las organizaciones.

Acuerdo de Cooperación firmado entre ODEMA-AMPF y el Ministerio de la Función Pública y Trabajo de la República de Níger

CIESS – Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social y ODEMA

Este convenio es entre ODEMA y CIESS, pero involucra a la AMPF a través del Instituto de Capacitación Carlos Castillo.

ODEMA promocionará las actividades de capacitación que realice el CIESS en toda la comunidad mutualista americana.

ODEMA acercará interesados a los cursos que desarrolle el CIESS.

El CIESS ofrecerá a los afiliados a ODEMA condiciones especiales para sus cursos a “costos mutualistas”, y en los casos que sea posible becas para sus dirigentes y profesionales.

El CIESS promocionará las actividades de ODEMA en América a través de sus medios de difusión.

ODEMA y el CIESS se comprometen a trabajar en forma conjunta, en el desarrollo de diferentes programas de capacitación presenciales y a distancia, que favorezcan la inclusión social, la disminución de las desigualdades, el cuidado de la salud y de la vida.

ODEMA y el CIESS se comprometen a trabajar en forma conjunta, en el desarrollo de un programa de capacitación para niños en edad escolar, sobre la educación en valores, la seguridad social y la solidaridad.

ODEMA y el CIESS alinearán sus herramientas de capacitación y trabajo a distancia para comenzar a desarrollar trabajos conjuntos.

Ambas instituciones definirán referentes pedagógicos y técnicos en TICs para facilitar la integración y la complementación de sus actividades académicas y de trabajo a distancia.

Ambas instituciones acuerdan que los programas de trabajo que se deriven de este Convenio serán elevados, cuando así lo consideren, a la categoría de acuerdos específicos de colaboración. Estos acuerdos específicos describirán con toda precisión, y según corresponda, las actividades a desarrollar, la responsabilidad de cada una de las partes, el presupuesto para cada actividad, definición de fuentes de financiamiento, sede de las actividades, personal involucrado, instalaciones y equipo a utilizar, calendario de trabajo, así como todo lo necesario para determinar con exactitud los fines y alcances de cada uno de dichos acuerdos, que serán instrumentos operativos del presente Convenio.

3.7.5 Participación en Confederaciones y Federaciones

Federaciones

FEMUBYR: Federación de Mutuales Bahienses y Regionales

Presidente: Antonio Fernández, a cargo de la Delegación Bahía Blanca de AMPF

FEDETUR: Federación de Cooperativas y Mutuales de la Red Federal de Turismo

Edelmiro Morandeira, Tesorero del Consejo de Administración, representando a la AMPF

Ulises Pistarchi, Vocal Titular, representando a la AMPC

Alfredo Kalichú, Vocal Titular, representando a la AMPC

FEDEMSCRUZ: Federación de Mutuales de Santa Cruz

José Luis Minzoni, Secretario General, a cargo de la Delegación Río Gallegos de la AMPF

Susana Beatriz Segura, Secretaria de Capacitación, Iniciativas y Fomento, Empleada Administrativa de la Delegación Río Gallegos de la AMPF

FEDEMBBA: Federación de Entidades Mutuales de Buenos Aires

Darío Martínez Corti, Presidente, representando a la AMPF

Francisco Savoini, Vocal Titular I, representando a la AMPC

Hugo Bozzini, Vocal Suplente I, representando a la AMPC

Antonio Fernández, Titular 8º del Consejo Consultivo, representando a la AMPF

Andrés Román, Titular 10º del Consejo Consultivo, representando a la AMPF

Gabriel Tsujoi, Suplente 1º del Consejo Consultivo, representando a AMPF

Confederaciones

CONAM: Confederación Nacional de Mutualidades de la República Argentina

Francisco Savoini, Presidente

Hugo Bozzini, Titula 1º de la Junta Fiscalizadora

Odema: Organización de Entidades Mutuales Americanas

Representantes:

Alfredo Sigliano, Presidente

Francisco Savoini, Tesorero

3.7.6 Participación en Congresos Nacionales e Internacionales

Foro Intercontinental de Mutualismo

22 de abril, Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Organizado por: ODEMA

Representantes del mutualismo americano, europeo y africano sesionarán en un foro con especialistas y gerentes y jefes de AMPF.

Foro Regional de la Seguridad Social para las Américas

24 al 27 de Mayo, Brasilia, Brasil

Organizado por: AISS (Asociación Internacional de la Seguridad Social)

Representantes: Alfredo Sigliano - Andrés Román - Francisco Savoini - Daniel López Villalba - Gastón Ricciardi - Enrique Tchukran

4º Foro para las Comisiones Técnicas de la Asociación Internacional de la Seguridad Social

30 de junio al 2 de julio, Ginebra, Suiza

Organizado por: AISS

Representantes: Alfredo Sigliano – María Rosa Sáenz Saralegui – Andrés Román

Tercer Encuentro Argentino y Latinoamericano de Trabajo Social

1Y 2 de julio

Organizado por: Escuela de Trabajo Social Pabellón Argentina. UNC

Representante: Georgina Costa

Seminario internacional de educación a distancia

Septiembre, Mar del Plata

Organizado por: Universidad abierta de Mar del Plata

Representante: Marcelo Acevedo

1º Congreso Latinoamericano de Microcrédito "Nuestra palabra tiene crédito"

17, 18 y 19 de noviembre, Buenos Aires

Organizado por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación

Representantes: Mariel Deus, Gisela Hernández

"Primeras Jornadas de Gestión integral en organizaciones de salud"

30 de noviembre, Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Organizado por: IRAM-AMA

Representantes: Celeste E. Meza, Tatiana Kurlat

3.7.7 Detalle de campañas especiales

Donaciones 2010

Durante el año la Mutual realizó muchas y variadas donaciones . Las mismas se detallan a continuación.

Desde la Biblioteca de la Mutual se decidió que todos los libros que no son útiles para el desarrollo del servicio, ya sea por desactualización de contenidos o bajo índice de demanda por parte de los asociados, sean enviados en calidad de donación a Bibliotecas Rurales Argentina, asociación civil cuya finalidad principal es la de fundar bibliotecas escolares y populares. En total se donaron 724 libros.

Se continuó también, con las donaciones de papel –3522.5 Kg. - y cartón –828 Kg. - al Hospital de Pediatría Prof. Dr. Juan Pedro Garrahan.

También se donaron a INAES 30 repelentes y 56 litros de leche para entregar a los damnificados por la inundación de Pozo de Tigre, Formosa y 4 bolsas de ropa y alimentos para los damnificados por el temporal de San Rafael, a la Casa de San Rafael, Mendoza. Al Hospital de Niños Víctor J. Vilela de Rosario se donaron varios juguetes para las fiestas navideñas a los niños internados en el hospital en sala de enfermos oncológicos. Se entregaron 50 mochilas y 50 kits de útiles pertenecientes a los Subsidios por Escolaridad Primaria al Hospital de Niños de Rosario.

Se realizó también una importante donación de componentes informáticos, para esto se confeccionó un inventario con componentes informáticos de descarte que actualmente no tienen utilidad ya que no funcionan, requieren reparaciones muy costosas que no se justifican o quedaron obsoletos para las aplicaciones que actualmente se utilizan en la Mutual. Los elementos seleccionados se entregaron para el Programa de reciclaje del portal educ.ar perteneciente al Ministerio de Educación de la Nación, que está destinado a escuelas públicas del país.

Institución	Cantidad	Elemento	Fecha
INAES- Pozo de Tigre	30	Repelentes	03/11/2010
(para damnificados por temporal)	56	Litros de leche	
Hospital de Niños Víctor J. Vilela de Rosario	varios	Juguetes para navidad	15/12/2010
Equidad Compañía Social	233	Elementos de descarte de sistema- tecnología	26/11/2010
Casa de San Rafael- Mendoza (para damnificados por temporal)	4	Bolsa de ropa y alimentos	15/01/2010

Capítulo 04 Programas, Concursos y Eventos

7º Concurso Literario “Libres”

La temática de este concurso fue en concordancia con los doscientos años de la emancipación americana y el Primer Gobierno Patrio.

El jurado estuvo compuesto por:

Alfredo Sigliano, Presidente

Abel Román,

Andrés Román,

Azucena Velez Restrepo, Directora de ODEMA por Colombia.



En total se recibieron 95 obras: 38 en el rubro poesía y 57 en el rubro narrativa.

Los ganadores fueron:

Ganadores Poesía

Orden	Nombre de la Obra	Seudónimo	Ganador	Delegación
1º Premio	Libre	Originario	Francisco Ramón Romero	Zapala
2º Premio	Naturaleza viva	Clara Luna	Mónica Beatriz Blasco	Bahía Blanca
3º Premio	Tal vez, ¿Una historia pequeña?	El gorrión	Selva Del Valle Torres	Cutral – Co
Mención	Libres	Genoveva	Genoveva Parraga	Salta
Mención	Por algunos momentos	Ángeles	María Cristina Barroso	Sede Central
Mención	Literalmente	Daniela	Daniela Elizabeth Moreira	Lanús

Ganadores Narrativa

Orden	Nombre de la Obra	Seudónimo	Ganador	Delegación
1º Premio	Hombres libres	Elisa Bell	Elsa Isabel Mosches	Caballito
2º Premio	Cuando amo	Ari	Nélida Araceli Depietri	Mar del Plata
3º Premio	Una flor para mi madre	Alborevi	Calixto Giles	San Nicolás
Mención	Mi salta	Juan Recuerdo	Gabriel Antonio Calderón	Salta
Mención	Bichito de luz	Julio Vertiz	Miguel Ángel Lopardo	Mercedes
Mención	Libertad	Libre Mariposa	Blanca Elena Lambarri Landaburu	Carcarañá

4º Concurso de Fotografía “Mis lugares”

La convocatoria de esta nueva edición del concurso de fotografía se realizó sobre el concepto de mirar alrededor y convertir en fotografía aquellos lugares que forman parte de nuestra vida cotidiana. Se presentaron 90 obras y las ganadoras fueron parte de una Muestra Itinerante que visitó las siguientes delegaciones:

Delegación	Mes
Sede Central	junio
La Plata	julio
Jujuy	agosto
San Juan	septiembre
Tandil	octubre
La Rioja	noviembre
Bahía Blanca	diciembre



Ganadores Concurso

Orden	Nombre de la Obra	Seudónimo	Ganador	Delegación
1º Premio	Mi Patria	Baby	Francisca Gerhard	Jujuy
2º Premio	Llegaron visitas	Lar	Carlos Hipólito Quinteros	San Juan
3º Premio	Mi gente paseando en otoño	Peregrina	Carmen Bavaro	Tandil
Mención	Escondite de sentimientos	Arco Iris	Anabel Díaz Anzalaz	La Rioja
Mención	El descanso	Abril	Silvana Anabela Taboada	Bahía Blanca
Mención	El valle y la paz	Chorny	Daniel Alberto Maydana	Sede Central

Programa “Ellos Pintan Fuerte 2010”

El 20 de agosto de 2010 se llevó a cabo, ante escribano público y miembros de Comisión Directiva, el sorteo del Programa “Ellos Pintan Fuerte”, resultando ganadores los siguientes asociados:

Premio	Nombre y Apellido	Delegación o Anexo
1º Premio Computadora	Luciano Iriart	Berisso
2º Premio Reproductor DVD	Matías Branchini	Mercedes (BA)
3º Premio Reproductor DVD	Lucas Nicolás Iannuzzo	San Justo
4º Premio Reproductor DVD	Patricia Carla Sotero Cavalier	Quilmes
5º Premio Bicicleta	Rocío Micaela Dogliotti	Córdoba
6º Premio Bicicleta	Micaela Janeth Namuncurá	General Roca
7º Premio Bicicleta	Cristian Ezequiel Herrera	Mercedes (BA)
8º Premio Bicicleta	Facundo Uriel Salguero	Caucete
9º Premio Bicicleta	Agustín Martínez Riquelme	Corrientes
10º Premio Bicicleta	Lourdes Sabrina Zorrilla	Santiago del Estero
11º Premio Bicicleta	Ariana Candela Aparo	Quilmes
12º Premio Bicicleta	Lucca Pellinacci Del Do	San Rafael
13º Premio Bicicleta	Leandro Agustín Rivera	Morón
14º Premio Bicicleta	Franco Nazareno Ojeda Richmond	San Luis

Programa e-asociados

A fin de incorporar las nuevas tecnologías en la comunicación con los asociados, durante el año 2010 se desarrolló el Programa e-asociados, a través del cual, los asociados de AMPF y AMPC que dejaron su correo electrónico, participaron en sorteos trimestrales por los siguientes premios:

Pce estándar

Impresora a chorro de tinta A4

Teclado y mouse inalámbrico

El programa entró en vigencia el 15 de enero y finalizó el 31 de diciembre de 2010, con la participación de 317 asociados.

Participantes al 31/12/10	317
Cantidad de sorteos del programa	4
Ganadores programa	10



Capítulo 05

Encuesta Nacional 2010

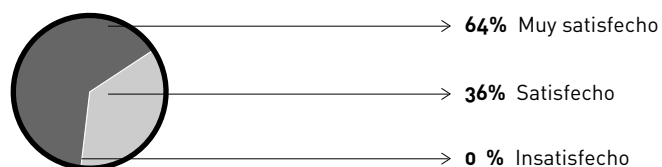
El objetivo de la Encuesta Nacional 2010 fue medir la satisfacción general del asociado, desde su apreciación de los servicios ofrecidos, hasta la calidad de la atención.

La encuesta se realizó en todas las delegaciones del país, recolectando las respuestas de 782 asociados.

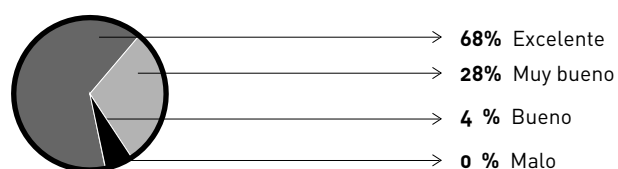
A continuación, expondremos algunos de los resultados destacados.

Resultados de la Encuesta Nacional 2010

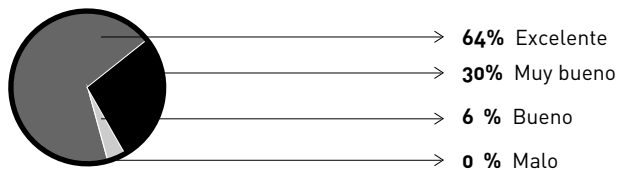
¿Cuán satisfecho se encuentra con los servicios brindados por la Mutual?



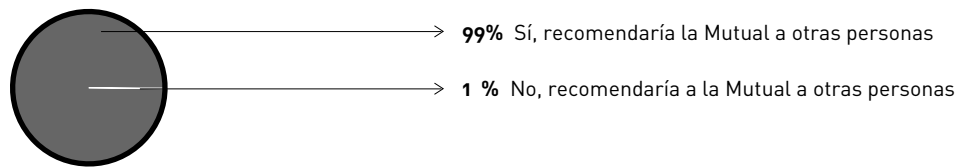
Considera que el trato recibido por parte del personal es:



Considera que las respuestas brindadas por el personal es:



¿Recomendaría la Mutual a otras personas?



Capítulo 06

COP Pacto Mundial de Naciones Unidas

Principio N° 1.

La Mutual apoya y respeta la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

Específicamente la Argentina adhiere a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que en el caso argentino conforman el derecho positivo vigente, desde 1994 según consta en la Constitución Nacional artículo 75, inciso 22.

Para la Mutual el apoyo a los DDHH implica el trabajo continuado y sostenido. Es en este sentido que se estableció como objetivo institucional del año 2010 la ampliación de la cobertura de nuestro sistema de salud. Como resultado, en el punto 3.4 del Balance Social 2010 se pueden apreciar las mejoras obtenidas:

- **11%** de aumento de la cantidad de profesionales de la salud contratados
- **5%** de aumento en las consultas atendidas
- **19%** de incremento de los prestadores externos
- **75%** de crecimiento de interconsultas y análisis complementarios
- **31%** más de socios atendidos en los consultorios odontológicos
- **92%** más de consultorios odontológicos equipados, entre otras

Este apoyo a los DDHH de segunda generación se realiza especialmente con nuestros asociados menores de edad: se atendieron en nuestros consultorios pediátricos a 354 niños, se otorgaron becas secundarias, terciarias y universitarias – cuyos montos se actualizan periódicamente -, Subsidios por escolaridad primaria, se prestaron más de 7400 libros desde la biblioteca.

Otros servicios que buscan apoyar a los DDHH son el servicio de Asistencia para el desempeño funcional (ADF) cuyo objetivo es ayudar a los asociados que se encuentran con sus habilidades y/o capacidades reducidas o deterioradas que los limita en el desarrollo de las actividades de la vida diaria, como ser: higiene y aseo personal, alimentación, desplazamiento dentro de la vivienda, entre otras. Desde el Servicio Social, se realizan las

evaluaciones en la vivienda para, en los casos de ser preciso, efectuar las adaptaciones, y de esta manera facilitar el desempeño funcional y en consecuencia lograr la máxima independencia en las actividades.

También se brindan subsidios – por nacimiento, fallecimiento o discapacidad -, Fondos Solidarios, Formación a los asociados por medio del Servicio de Orientación y Capacitación ocupacional.

Protegiendo los Derechos Humanos de los asociados en cuanto a su intimidad y protección de sus datos personales es que se resguarda la información brindada para uso de la mutual. Para su protección esa información sólo consta en una base de datos interna, imposibilitándose su acceso a través de internet. También se realiza un exhaustivo control de los accesos de cada usuario al sistema definiendo su perfil de acuerdo a la información que necesite para realizar sus tareas y se imposibilita el loteo de la base de datos de asociados, imposibilitándose de esta manera la exportación de datos.

Sobre este tema se cuenta con el documento aprobado por Comisión Directiva “Régimen sobre el uso responsable de elementos informáticos”. Este documento es entregado al personal ingresante a la Mutual en donde consta, entre otras cuestiones, la prohibición de alterar, borrar o copiar información, bases de datos o registros de la Mutual por fuera de los aplicativos proporcionados para tal fin. Este documento se conserva firmado por el personal en el área de Recursos Humanos.

Algo que identifica a nuestra organización es su transparencia, esta se puede evidenciar en el informe “Balance Social” que se edita cada año desde hace más de diez años en donde se da cuenta de todos los logros alcanzados en materia de servicios y acción social junto a nuestros asociados año tras año. También se edita al final de cada ejercicio económico la “Memoria y Balance”, esta expone una síntesis de lo actuado y todos los movimientos contables de la Mutual.

En el año 2010, el Día Internacional de los derechos humanos, se envió una comunicación institucional reafirmando nuestro apoyo a esta declaración y recordándole a todos los empleados de la Mutual que formamos parte y nos comprometemos con los principios del Pacto Global de la Naciones Unidas.

Principio N° 2

La Mutual se asegura la inexistencia de abuso de los derechos humanos en su ámbito

La Mutual desde su concepción se ha esforzado para que ninguna persona, cuyo trabajo es contribuir con nuestra misión, sufra el menoscabo de sus derechos fundamentales o se ocasionen daños mentales o físicos. En este sentido se han mantenido los principios de adhesión voluntaria, organización democrática de sus órganos de conducción y se han desarrollado servicios para tal fin: ADF (Asistencia para el desempeño funcional) y Subsidio por discapacidad.

A su vez cuida la integridad física de sus miembros cumpliendo, y haciendo cumplir las normas de seguridad en el trabajo.



Principio N° 3

La Mutual apoya la libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

La Constitución Nacional en su artículo 14 bis dice:

“El trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes, las que asegurarán al trabajador: condiciones dignas y equitativas de labor; jornada limitada; descanso y vacaciones pagados; retribución justa; salario mínimo vital móvil; igual remuneración por igual tarea; participación en las ganancias de las empresas, con control de la producción y colaboración en la dirección; protección contra el despido arbitrario; estabilidad del empleado público;

organización sindical libre y democrática, reconocida por la simple inscripción en un registro especial.

Queda garantizado a los gremios: concertar convenios colectivos de trabajo; recurrir a la conciliación y al arbitraje; el derecho de huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias para el cumplimiento de su gestión sindical y las relacionadas con la estabilidad de su empleo.

El Estado otorgará los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable. En especial, la ley establecerá: el seguro social obligatorio, que estará a cargo de entidades nacionales o provinciales con autonomía financiera y económica, administradas por los interesados con participación del Estado, sin que pueda existir superposición de aportes; jubilaciones y pensiones móviles; la protección integral de la familia; la defensa del bien de familia; la compensación económica familiar y el acceso a una vivienda digna.”



Junto con los tratados internacionales con jerarquía constitucional, la Constitución Nacional es la ley suprema de la Nación.

A su vez, el estado Argentino decretó las leyes 23.546 – de procedimiento para la negociación colectiva - y la N° 14.250 y modificaciones – de Convenios colectivos de trabajo -, entre otras. También existe el convenio N° 154 de la OIT (1981) sobre la negociación colectiva.

Por su parte, la Mutual, como lo ha establecido en sus Estatutos y en sus comunicaciones sociales, todo el personal, cualquiera fuera su nivel o capacidad tiene derecho a formar sindicatos o afiliarse. Todo esto con el fin de proteger sus derechos individuales y colectivos sin discriminación de ninguna especie, generando un vínculo de comunicación permanente con los dirigentes sindicales que integran los órganos directivos y asegurar el reconocimiento de las organizaciones representativas, a los fines de la negociación colectiva, contemplando también la igualdad ocupacional entre hombres y mujeres y estableciendo, a través del Departamento de Recursos Humanos, un conjunto de políticas y programas, que abarcan desde tareas de capacitación hasta seguimiento funcional, donde las preocupaciones e inconvenientes en la tarea cotidiana, configuran un quehacer sostenido y preponderante.

Principio N° 4

El compromiso mutual con la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio no solamente se declara como principio esencial.

La Argentina por adherir a las Normas Internacionales de Trabajo de la OIT, también se une al convenio 105 sobre la abolición del trabajo forzoso (1957).

La Mutual, por su esencia misma, conformada por trabajadores y en base a los principios de ayuda mutua y solidaridad ha proporcionado todos los mecanismos para que este flagelo haya quedado totalmente eliminado de su ámbito de labor. Asimismo ha integrado entidades de segundo y tercer grado – FEDEMA y CONAM - comprometidas con la concientización de los trabajadores o miembro de la comunidad, sobre las condiciones laborales en las que debe desenvolverse el ser humano en el Siglo XXI.

Desde la gerencia de Recursos Humanos se realizaron diferentes acciones a lo largo de todo el año 2010 para mejorar la comunicación en toda la organización. Desde la Mutual se cree que el fortalecimiento de la misma es la clave para detectar casos de trabajo forzado, y también casos de incumplimiento de otros principios relacionados.

Con ese fin en los dos últimos años, 2009 y 2010, se llevo a cabo la encuesta de satisfacción del cliente interno. De los resultados relevados pertenecientes al año 2009, hubo una participación de 33 respuestas de un total de 75 encuestas enviadas, representando el 44%. Como objetivo para

el año 2010, se planteó lograr una mayor participación a fin de tener un mayor parámetro de opiniones, el cual se logró ya que, de la misma cantidad de encuestas enviadas, hubo un total de 52 respuestas, lo que representa el 69%. El próximo objetivo será lograr un mínimo del 80% de participación, para esto se reforzarán los recordatorios de la misma.

Otro ejemplo de las acciones llevadas adelante por RRHH es la confección y debida comunicación de los perfiles de cada puesto. Esta gestión evita que el trabajador realice trabajo forzado o tareas que no correspondan a su puesto. Este perfil firmado por el trabajador se encuentra archivado junto con su legajo completo.

Como próximo objetivo se planea fortalecer dos puntos: aumentar el nivel de conocimiento acerca de las tareas que se realizan desde esta gerencia e incrementar la comunicación. Para lograr estos objetivos se continuará utilizando las herramientas de la Mutua: la Intranet y la publicación "Miradas abiertas". Esta última es un boletín de comunicación interna en dónde RRHH difunde los derechos de nuestros empleados.

Principio Nº5

El mismo compromiso mutual y la misma relevancia, se ha concedido al cumplimiento de la erradicación efectiva del trabajo infantil.

No sólo se da efectivo cumplimiento a las Convenciones 138 y 182 de la OIT, sino que también se debe cumplir con la Ley 26.390 que prohíbe el trabajo infantil y protege el trabajo adolescente. Para ello todo trabajador debe identificarse por medio del Documento Nacional de Identidad para constatar su edad. En el caso en que el trabajador sea menor de edad, se solicita un certificado médico que explicita que se encuentra apto para trabajar y se solicita una nota firmada a los padres del menor.

A su vez, para erradicar el trabajo infantil, la Mutua procura garantizar un salario digno a sus empleados, alineándose a los montos propuestos por la confederación que nos representa – CONAM – y el sindicato – UTEDyC - . De esta manera, garantizando un salario digno para los adultos, se previene que los menores deban salir a trabajar.



Principio Nº 6

También es declarado el compromiso mutual en materia de no discriminación.

Desde sus orígenes la Mutua no fomenta ni promueve ningún tipo de discriminación. Para esto realiza diferentes acciones para promover la equidad entre los trabajadores.

Equidad en salarios y puestos de trabajo

La escala salarial y de puestos está armada en base al Convenio Colectivo que nos regula, asimismo los salarios se estiman con el fin de mantener una equidad en los distintos puestos y jerarquías.

Equidad en el trato según nacionalidad

El personal contratado de otra nacionalidad es tratado de la misma manera que un argentino nativo.

Equidad en la selección del personal

Ante los requerimientos a la hora de buscar y contratar nuevo personal, se realiza una preselección con los requisitos informados por el Gerente del área solicitante y otra sin estos requisitos. De esta manera se intenta eliminar resabios históricos pero discriminatorios de diferentes puestos de trabajo.

Equidad de género

Desde la Mutual se realizan diferentes acciones que buscan eliminar las diferencias entre los géneros. La Ley de Contrato de Trabajo N° 20744 prohíbe el trabajo de la mujer embarazada durante los 45 días anteriores al parto y hasta los 45 días posteriores al mismo (conocida como Licencia por Maternidad). Previamente a la finalización de dicho período de 90 días la trabajadora puede optar por:

- Reincorporarse a su tarea habitual en la Mutual.
- Solicitar voluntariamente quedar en situación de excedencia por un periodo no inferior a 3 meses ni superior a 6 meses. Dicho plazo no es remunerado y no se computa como tiempo de servicio.

La Mutual agrega una nueva opción al finalizar la Licencia por Maternidad, cuyo objetivo es que la madre pueda destinar mayor tiempo diario a estar con su hijo y continuar percibiendo un sueldo, a saber:

- Solicitar voluntariamente la Licencia Post-Maternidad por un periodo no inferior a 30 días ni superior a 180 días, la cual consiste en reincorporarse a sus tareas como empleada part-time (media jornada) y finalizada la licencia regresar a su modalidad original. Dicho plazo es remunerado (proporcional a la jornada de trabajo) y se computa como tiempo de servicio.

En el caso de la licencia por nacimiento del personal masculino, la Mutual ha incrementado la cantidad de días de licencia por nacimiento de hijo a 7 días corridos, contados desde la fecha de nacimiento (incluye sábados, domingos y feriados).

Otro beneficio es el "Jardín Maternal". Este beneficio está orientado a la protección de la familia, ayudando económicamente al empleado a cubrir el gasto del Jardín Maternal o persona al cuidado de su hijo durante sus primeros años. Consiste en un adicional mensual en el recibo de haberes en concepto de "Jardín Maternal" a los empleados que tengan uno o más hijos de 4,5 días a 2 años de edad inclusive.

Desde la Mutual se busca promover una jornada laboral saludable para el empleado y su grupo familiar. Para ello se otorga el beneficio de "Semana Flexible". Éste consiste en una flexibilización de la jornada laboral que permite a cada empleado optar por una de las siguientes opciones:

- **Semana 44:** El empleado trabaja 44 horas semanales (4 jornadas de 9 hs. y 1 jornada de 8 hs.), coordinando con su superior el día de la semana en que realizará la jornada reducida.
- **Viernes Cortos:** El empleado trabaja 45 horas semanales y, un viernes al mes, trabaja media jornada (4 y ½ hs.).

Ver gráfico "Porcentaje de mujeres en altos cargos".

Principio N° 7

Se declara el compromiso mutual y la pertenencia al principio de apoyo a un enfoque preventivo frente a los desafíos de medio ambiente.

También manifiesta su apoyo total a la declaración de Río sobre el medio ambiente y el desarrollo, con especial énfasis en los conceptos de enfoque

preventivo, los desafíos medioambientales y el desarrollo y la difusión de tecnología del medio ambiente. Se ha reforzado el programa de reducción de energía eléctrica llegando a reemplazar el 95% de las luminarias de los edificios de Sede Central por unas de bajo consumo. También se ha instado a las delegaciones a reemplazar sus luminarias por las de bajo consumo de manera progresiva. Siguiendo esta línea se sumaron nuevos puntos de retiro de residuos patológicos, alcanzando los 42.

Principio N° 8

Se declara el compromiso mutal específico para promover una mayor responsabilidad ambiental.

El recicle de los desechos, que se ha mencionado en el punto anterior, se ampliará en la mayor medida posible y se ha dispuesto la participación de manera activa en la protección ecológica, para lograr un desarrollo armónico entre los seres humanos y la naturaleza. En lo que hace a nuestra parte de la tarea, hemos construido un espacio verde en la localidad de Gonnet, cercana a la Ciudad de La Plata, capital de la Provincia de Buenos Aires, para desarrollar en un ambiente adecuado, actividades de recreación y también de capacitación u organizar eventos en los que la Mutual desenvuelve el análisis de sus funciones y misiones.

Principio N° 9

La Mutual declara su compromiso específico de alentar y aplicar tecnologías, respetuosos del medio ambiente.

En esa dirección, racionaliza el uso de la energía o de la producción de residuos, el manejo de materiales utilizados, no afecta a terceros. Desde el 2006, se ha establecido la norma Ambiente Libre de Humo y sus dependencias y en las distintas delegaciones.

Principio N° 10

La Mutual ha declarado, estatutaria y reglamentariamente, su compromiso específico para trabajar contra la corrupción en todas sus formas y cualquiera sea el grado en el que se manifieste.

En ese sentido ha adherido a la definición de corrupción de la ONG Transparencia Internacional y ha cuidado de que ningún abuso del poder se desvíe para el lucro privado. Todos los programas y acciones se han aplicado con referencia a este principio, por ejemplo, se realiza una capacitación permanente de los empleados, reuniones con participación en actividades colectivas y cooperación con las autoridades para investigar y denunciar casos de corrupción. El Departamento de Recursos Humanos, ha mantenido sistemáticamente, programas para identificar irregularidades y la vigencia de normas.

Conclusión

Por todo lo expuesto confirmamos nuestra adhesión a los principios del Pacto Global de la Naciones Unidas, y renovamos nuestro compromiso para continuar llevándolos a la práctica en la vida de nuestros trabajadores, asociados y comunidad.

En el cuadro del Balance Social se pueden apreciar las referencias cruzadas realizadas entre los principios del Pacto Global y los indicadores de la Mutual expuestos cada año.

Una invitación a acercarse

Con el fin de mejorar este documento, seguir informándolo y tratar sus dudas, queremos conocer su opinión o sugerencia a través de las siguientes vías de comunicación:

Sector Balance Social

Correo Postal
Tte. Gral. Juan Domingo Perón 1379/83
C1038ABA . Ciudad Autónoma de Buenos Aires . Argentina

Vía telefónica
+54 11 4124.9710 int. 1267

Vía e.mail
balancesocial@ampf.org.ar

SERVICIO SOCIAL
SERVICIOS ECONÓMICOS-FINANCIEROS

JURISMO
ÓMICAS

CORREO SOLIDARIO
PADRINO SOLIDARIO

OLOGÍA

ORTODONCIA
ORTOPEDIA ODONTOLÓGICA

RMACIA

MOLOGÍA

OCUPACIONAL

NO FUNCIONAL

ASESORAMIENTO LEGAL
PROVEEDURÍA



Asociación Mutual
de Protección Familiar

SEDE CENTRAL

Tte. Gral. J. D. Perón 1379/83 . C1038ABA . Ciudad Autónoma de Buenos Aires . Argentina
tel. +54 11 4124.9910 y rot. . web page www.ampf.org.ar . e.mail info@ampf.org.ar

Entidad adherida a:



ODEMA
Organización de Entidades
Mutuales de las Américas



issa



APOTAMOS
EL MUNDO GLOBAL



Buenos Aires, diciembre de 2010

**Sr. Ban Ki – Moon,
Secretary General
United Nations
New York, USA**

Estimado Señor Secretario General,

Con nuestra presencia activa en el mutualismo argentino y nuestra inserción, desde la fundación misma en los movimientos de integración mutualista americana, y la participación en las asociaciones de orden internacional, hemos apoyado y respetado los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en la práctica cotidiana de nuestro accionar específico y la Mutual ha demostrado tener la fortaleza necesaria para honrar sus compromisos en todas las áreas en las que ha desenvuelto su esfuerzo: tanto en sus lugares de trabajo, como en las comunidades a las que está destinada su función. Por tanto, hemos demostrado en la practica una identificación con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y creemos que, a medida que nos esforzamos por progresar, nuestro impulso tendrá la dirección correcta para extenderse a las entidades y a la gente con la que trabajamos, y esperamos influir en la medida de nuestra dimensión y aunque sea con el aporte pequeño de nuestra semilla para asegurar que todos aquellos con los que interactuamos en cualquier forma también se comprometan con los principios del Pacto Mundial.

Con esa intención es que declaramos formalmente, y por la unanimidad de nuestros órganos directivos, nuestra adhesión a los diez principios esenciales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Alfredo Sigliano, Presidente
Asociación Mutual de Protección Familiar . AMPF